



## **Liis Meeras (Tartu Ülikool), 2009**

### **Reisiteenuste müügi veebikuruse õppematerjalid**

#### **Lühikokkuvõte**

Kursuse läbimisel omandab õppija teadmised ja oskused reisiteenustest, mida reisibüroo müüb ning vahendab. Ainekursuse läbimise järel on õppija võimeline analüüsima reisibüroos pakutavate toodete/teenuste tootespetsifikatsioone ning sobitama neid spetsiifiliste sihtgruppide vajadustega.

#### **Märksõnad**

Reisikonsultandi töö ning reisiteenused: reisiformaalsused; rongitransport; autorent; majutusteenused; meretransport ning kruisitooted: lennutransport

#### **Reisikonsultandi töö**

Professionaalse reisikonsultandi roll on suurtes muutustes kogu maailmas. Palju on peetud diskussioone selle üle, kuidas reisibüroodel ja reisikonsultantidel ei ole tulevikus enam mingit lootust ja mõtet. Siiski Maailma Lennutranspordi Liit (IATA – International Air Transport Association) ja Rahvusvaheline Reisikonsultantide Liit (UFTAA – Universal Federation of Travel Agents' Association) leiavad, et see väide ei ole õige. Reisikonsultantide roll mitte ei kao ära, vaid muutub. Loomulikult toovad muutused kaasa nii võimalusi kui ka väljakutseid. Muutused toovad kaasa võimalused kasutada oma loovust, professionaalsust ja kõrgemaid standardeid. Reisikonsultandiks sobib inimene, kes naudib inimestega kohtumisi ja suhtlemist; kokkupuuteid erinevate elustiilide ja kultuuridega ning eksootiliste paikadega maailmas.

Reisikonsultandi töö puhul ei ole tegemist igava stereotüüpse ametiga, kus iga päev sama toodet müüakse. See muutub üha keerulisemaks ja spetsialiseeruvaks tööks.

Mis teeb selle ameti veel huvitavamaks on see, et reisiagent või reisikonsultant ei pea enam töötama ainult reisibüroos. Töötada võib ettevõtte, organisatsioonide, liitude, haridusasutuste või teiste juures, kes vajavad reise korraldamise juures professionaalset abi.

Kui räägitakse muutustest reisikonsultantide töös, siis nõ välja ei sure mitte reisibürood ega reisiagendid, vaid muutub viis, kuidas reisikonsultandid oma tööd teevad. Varem kui reisirühmad ei olnud nii suur ja nii lai kui tänapäeval, olid süsteemid ja protsessid ka märksa lihtsamad. Agent toimis kui jaotus- või levituspunkt lennujaamade, hotellide ja teiste reisirühmade pakkujate jaoks, kel ei olnud raha selleks, et iga tänava nurgale oma müügipunkt avada.

Agendid müüsid reisijatele istekohti ja tube. Kulutati personali, ruumide, telefoni, faksisüsteemide peale ning neile maksti komisjonitasu, mis oli tavaliselt 9% piletimaksumusest või 10% hotellitoa maksumusest. Kõik oli lihtne ja arusaadav.

Kuid ajad on muutunud. Tuli Internet – kõik hakkas muutuma globaalseks. Tekkisid uued turunduseliidud. Andmebaasi korraldamine ja haldamine muutus üsna lihtsaks. Kulud küündisid taevasse.

Omakorda toodete pakkujad leidsid muid viise, et müüa oma tooteid otse tarbijatele. Lennuliinid hakkasid ümber mõtlema oma komisjonide maksmise skeeme. Suurtele reisibüroode gruppidele pakutakse komisjonivabasid hindasid, seda on hakanud tegema ka hotellid. Kuid seejuures antakse reisibüroodele võimalus lisada omalt poolt juurdehindlus – tavaliselt teenustasuna.

Siiski on kogu reisirühmad muutumas üha keerulisemaks. Kliendid ja reisirühmade ettevõtted muutuvad väga nõudlikuks. Ootused üha kasvavad. Kõik soovivad kõrgeimat kvaliteeti, kõrgemaid standardeid ja suurimat professionaalsust madalaimate kuludega.

Ka tooted muutuvad üha keerulisemaks. Lennupunktide jälgimine, lennuliinide liikumiste ja muutumiste ning erinevate hotelligruppide pakkujate üle järelvalve pidamine võib nii mõnegi segadusse ajada. On ju veel arvutibroneerimissüsteemide (Computer Reservation Systems CRS) koodid, viisa regulatsioonid, hinnakalkuleerimise detailid ning iga tootega seotud mõisted ja tingimused.

Seejuures ei ole kliendid lojaalsed – neil on palju erinevaid pakkujaid, kelle vahel valida, nad otsivad kogu aeg erinevaid asju, vahetavad korduvalt reisibüroosid, kui nad leiavad kellegi, kes pakub neile madalamat hinda.

Kui toimuvad muutused, saab reisikonsultantide põhitöö ikkagi samaks: müüa sihtkohti ja kogemusi koos vahenditega, millega neisse kohtadesse saab; müüa kohti, kus ööbida, peatuda; ja müüa tegevusi. Seda tööd toetab reguleeritus erinevate seaduste ja regulatsioonide poolt, mis nõuavad seda, et äri aetakse kõrgeima professionaalsusega. Need seadused ei kehti alati, kui kliendid teevad broneeringuid otse Internetis – seega võtavad kliendid endale seda tehes teatud riski.

See on klientide valik. Seni kui konsultandid suudavad pakkuda kõrgeimat teenindustaset ja parimaid võimalikke tooteid, mida toetavad lihtne vanamoeline sõbralik ja lisaväärtusega personaalne lähenemine, peaks nad olema võimelised tegema rohkem, kui lihtsalt klientide ettevõttes kinni hoidmine.

Isikuomadused, mida reisikonsultant vajab, et pakkuda parimat teenindust klientidele:

- Loovus: vaata klienti, analüüsi ta vajadusi, küsi õigeid küsimusi ning seejärel anna loovaid soovitusi. Ära unusta, et see inimene on tulnud sinu juurde, et midagi saada, mida ta ei saa ise leida Internetist või mujalt.

- Armastus selle töö vastu: Kas sa naudid seda, mida sa teed? Sa peaksid. Kui mitte, on aeg otsida uus töökoht.
- Kommunikatsiooni- ja esitlus oskused: võime esitleda infot oma toodete kohta veenval, viisakal ja meeldival viisil.
- Teeninduskeskus: kunagi ei tohi unustada, et inimesed ostavad sinult seda, mille nimel on nad kõvasti vaeva näinud ja raha säästnud. Internet ei suuda pakkuda emotsionaalset sidet silmkontakti näol, meeldivat naeratust ja sooja käepigistust.
- Leidlikkus: kliendid küsivad sageli raskeid küsimusi. Kui ei ole kohe vajalikke vastuseid, tuleb teada, kust neid otsida.
- Kannatlikkus: isegi andes oma parima, ei pruugi tehing õnnestuda. Kaotused peab suutma selja taha jätta ning vastu võtma uusi väljakutseid.
- Selge pea: klientide kaebustega tegelemine on kunst omaette. Ärritunud klientide rahustamine, nende probleemidest rääkimine ja neile lahenduste otsimine, on oskus, millel on väga suur väärtus.

Vajalikud oskused:

- Keeleoskus
- Head organiseerimise võimed: et kulutada vähem aeg ja raha ning suurendada tootlikkust
- Professionaalne ausus ja eetika: kliendid ostavad tooteid, mida nad ei ole näinud ega kogenud. Kas sa pakud talle parimat võimalust?
- Meeskonna vaim: ükski ettevõtte ei suuda ilma selleta eksisteerida. Kõik on ühe suure masina osad ja kui üks osa ei tööta, lõpetab masin töötamise.
- Hea geograafia tundmine: kui koolis õpitu on meelest läinud, siis tänapäeval on palju vahendeid, mis aitavad – CD-ROM atlastest kuni reisiraamatuteni, ajakirjad, TV programmid ja muidugi ka Internet.
- Finants-, raamatupidamise ja juhtimise oskused

Näpunäited, mida peaks järgima, et muutuvus reisirühmades järge pidada:

- Tunne oma klient: et paremini mõista, kellele müüakse, mida müüa ja millal on parim aeg müüa. Sa tead, millal inimesed reisivad, kus nad viimati käisid ja kuhu nad võivad olla huvitatud minema järgmisel nädalal.
- Tunne oma toodet: kui sa tead, mida sa müüd, siis on lihtsam leida, kellele seda müüa.
- Keskendu aja ja raha faktorile: ajal, kus aeg on raha, võib kellegi aja säästmine tähendada raha säästmist. Klientidele tuleks püüda pakkuda parima väärtusega tooteid parima rahaväärtuse eest arvestades seejuures nende vaba aja olemasolu.
- Mõtle väikeselt: suur olemine ei tähenda kohe edukaks olemist. Väikesed ettevõtted võivad olla suhteliselt edukad, kuna tegeletakse personaalsemalt vähemate klientidega ja suudetakse pakkuda neile paremat teenindustaset.

## REISIFORMAALSUSED

### Pass

Definitsioon: ametlik dokument, mis on välja antud vastava ametkonna poolt kodanikule või võõrresidendile.

Passi (mitmel pool ka ID kaarti) kasutatakse isiku identifitseerimiseks ning ta on legaalseks tõendiks, et inimene on sisenenud teise riiki.

Mõned riigid kasutavad ühispassse (*joint passport*), see tähendab, et kaks või enam inimest reisib ühe ühise passiga: abikaasad ja /või nende lapsed võivad omada ühte passi. Passi omav inimene võib reisida ka ilma nende inimesteta, kes on passi lisatud, kui viimased viibivad parasjagu oma koduriigis.

Reisikonsultant peab olema kindel, et:

- Klient mõistab seda, et kui ta tahab teise riiki reisida, siis peab tal pass olema – pole probleem Euroopas, kuid küll Ameerikas (umbes 1/5 inimestest omab seal passi)
- Kliendi pass on kehtiv terve selle aja jooksul, mil ta reisib
- Klient on teadlik regulatsioonidest, mis puudutavad passi kehtivusaega: mõned riigid nõuavad, et pass kehtiks vähemalt 6 kuud peale isiku riigis viibimist
- Inimesed, kes omavad ühist passi, reisiksid koos (näiteks ema ja laps reisivad Ameerikasse, kust ema tahab edasi liikuda Austraaliasse - ta ei saa last Ameerikasse jätta).

Mida reisikonsultant peab passi kohta teadma:

- Tavaliselt kehtib pass 5-10 aastat
- Tavaliselt kehtib pass kõikides riikides, üle vaadata erandid
- Pass, mis on 5-10 aastat vana või millel ei ole enam ruumi viisade jaoks, tuleb ümber vahetada
- Kontrolli passi kehtivusaega
- Lapsed, kes on vanemad kui 15 aastat peavad omama passi (kontrolli erandeid)
- Pass on selle välja andnud asutuse omand ja seda võidakse tagasi võtta.

Kõik passid sisaldavad ühte ja sama informatsiooni:

- Perekonnanimi
- Eesnimi(ed)
- Rahvus
- Sünniaeg
- (Lapsed)
- Sugu
- Sünnikoht
- Väljaandmise kuupäev
- Ametivõim
- Kehtivuse tähtaeg

- Märkused – nt. see pass on välja antud asendamaks passi nr.L8965876R, välja antud 3. juuni 1999, mis kuulutati kadunuks.
- Passi hoidja allkiri
- Passi hoidja pilt

Passi asemel võib reisidokumendina kasutada ka

- Identifitseerimiskaarti (ID kaart) (*identification card*)
- Reisisertifikaadid (*travel certificate*)
- Sõjaväelase ID kaart (*military ID card*)
- Meremehe teenistusraamat (*seaman discharge books*)
- Valitsuse poolt väljastatud sünnitunnistused (*government-issued birth certificates*)

### Passi tüübid

- **Normaalpass (*normal passport*)** – enamus riike väljastab normaalpasse, mille definitsioon oli eespool antud (Eestis siniste/punaste kaantega – kodaniku pass)
- **Välismaalase pass (*alien's passport*)** – antakse inimesele, kes elab riigis, mille kodanik ta ei ole (Eestis hallide kaantega – kodakondsuseta inimese pass)
- **Lapse ID kaart (*children's identity card*)** – antakse lapsele passi asemel: Saksamaal “*Kinderausweis*”. Sageli teised riigid seda ei aktsepteeri. Kontrollida enne!
- **Diplomaadi või konsulaari pass (*diplomatic or consular passport*)** – antud diplomaatilise või konsulaarosakondade ametnikele
- **Muud passid** – Rahvusvaheline Punase Risti (*International Red Cross*) ja *Laissez-Passer* reisidokumendid, mis antakse põgenikele.
- **Muud reisidokumendid** – ei oma passi jõudu ning nad võivad olla sobilikud reisimiseks ainult limiteeritud riikide vahel ja erilistel eesmärkidel

### Viisa (Visa)

Viisa on luba, mis lubab ühe riigi kodanikul siseneda teise riiki. Mõned riigid nõuavad viisa taotlemist enne riiki reisimist. Seetõttu on reisikonsultandil vaja teada kliendi rahvust ja selle riigi viisanõudeid, kuhu klient soovib minna.

Viisasid annavad välja migratsiooniametid, mis omavad andmeid, kes ja kui kauaks on reisinud. Viisaregulatsioonid on tavaliselt bilateraalsed (kahepoolsed) lepped kahe riigi vahel.

Viisa definitsioon: viisa on sissepääsuluba passis või mõnes teises reisidokumendis, mis on välja antud vastuvõtva riigi ametivõimude poolt. Tavaliselt on selles täpsustused, kui pikalt võib inimene maal viibida, kehtivuse periood ning lubatud sisenemiste arv sellel perioodil.

Normaalsetes tingimustes, kui viisa on väljastatud, peaks olema sissepääs riiki tagatud. Kuid reisija peab olema teadlik, et lõpliku otsuse inimese riiki lubamiseks teeb migratsiooni ametnik riigi piiril.

Reisikonsultandi ülesanne on anda päevakohast ja korrektset informatsiooni. Mõned reisibürood pakuvad ka viisateenust (teatud tasu eest). Viisateenuse osutamiseks on vajalik alljärgnev informatsioon:

- Lähtemaa (kust reis alguse saab)
- Reisil olevad peatused (*stopover*) või transiitpunktid
- Sihtkohariik
- Lõplik sihtkohariik (kas reisija saabub lähtemaale ning kas tal on vaja taassisenemise luba)
- Millise passiga klient reisib

Konsultant saab viisa kohta vajaliku informatsiooni *Travel Information Manual*'st (*TIM*), mida koostatakse iga kuu. Alternatiivse variandina saab seda kasutada arvutibroneerimissüsteemis (*TIMATIC*).

*TIM*'i uuendatakse iga kuu ning see annab informatsiooni valitsuste poolt esitatud nõudmiste kohta rahvusvahelistele reisidele. Lisaks sellele pakub *TIM* vastused paljudele klientide poolt esitatavatele küsimustele:

- Pass
- Viisa
- Tervis
- Lennujaamamaksud
- Toll
- Valuuta

Viisa kontrollnimekiri:

- Reisikonsultant peab kontrollima viisanõudeid kõikide klientide puhul
- Konsultant vastutab korrektse info edastamise eest viisatingimuste kohta
- Kontrollib transiit- ja sisenemisnõudeid kõikides külastatavates riikides ning transiitriikides
- NB! mõisted “transiit” ja “*stopover*” erinevad sageli teineteisest
- Mõiste “transiit” võib erinevates riikides tähendada erinevaid tingimusi – kontrolli lubatud transiidi aega. Kui kliendi transiidi aeg kujuneb pikemaks kui riigi poolt lubatud, siis ta peab tellima endale transiitviisa
- Mitmed riigid keelavad mõnede riikide kodanike sisenemise nende riiki. Kontrolli *TIM*'i sektsioonist *Admission and Transit Restrictions*

**Tabel 1.** Viisa tüübid

Viisa tüüp	Seletus
Külastaja viisa ( <i>visitor visa</i> )	Võib olla ka: sisenemisluba ( <i>entry permit</i> ), sisenemisviisa ( <i>entry visa</i> ), äriviisa ( <i>business visa</i> ) või reisipass ( <i>travel pass</i> ) - annab õiguse

	<p>siseneda teise riiki.</p> <p>Lisaks viisale nõutakse tavaliselt maale pääsemiseks ka piisava raha olemasolu ning tagasisõidupiletit.</p>
<p>Transiitviisa (<i>transit visa</i>)</p> <p>Transiit ilma viisata (<i>transit without visa - TWOV</i>)</p>	<p>Annab õiguse siseneda maale ainult selleks, et liikuda edasi kolmandale maale. Tingimused on väga erinevad, tuleb alati kontrollida.</p> <p>TWOV aeg võib olla väga erinev – kindlasti kontrollida!</p>
Taassisenemise luba ( <i>re-entry permits</i> )	Kui vaja, peab taotlema luba lähtemaale sisenemiseks.
Väljumise luba ( <i>exit permits</i> )	Reisijatele, kes lahkuvad riigist.
Schengeni viisa	<p>Schengeni maad on: Austria, Belgia, Hispaania, Itaalia, Kreeka, Luksemburg, Madalmaad, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Saksamaa, Soome, Taani, Norras ja Island</p> <p>Loodi 1997. aastal selleks, et luua efektiivne “piirideta” regioon, mida tuntakse kui Schengeni piirkond.</p> <p><a href="http://www.eurovisa.info">http://www.eurovisa.info</a></p>

## Reisidokumentide hankimine

Vajalike reisidokumentide (pass ja viisad) hankimine on reisija vastutusel. Konsultandi vastutus seisneb piisava info andmises.

### Tervisesertifikaadid (health certificates)

Üldine terviseinformatsioon on valdkond, millest konsultant peab klienti informeerima – kohustuslikud ja vabatahtlikud vaktsineerimised ning haigusi ennetavad nõuanded.

TIM annab informatsioon tervisenõuete kohta individuaalsetes riikides (sektsoon 3 – *Health*). Lisaks riikide infole annab TIM infot ka piirkondade kohta, kus on hepatiit, koolera, katk (*plague*) ja kollapalavik (*yellow fever*). Lisaks neile veel ka malaaria piirkonnad ning millised on seda haigust ennetavad abinõud.

TIM annab nõu, kuidas jääda terveks reisi jooksul, kuid konsultant võib soovitada kliendil pöörduda veel oma perearsti poole või reisikliinikusse/reisikabinetti.

TIM's kirjeldatakse kaht tüüpi vaktsineerimisi: vabatahtlikke ja kohustuslikke. Kui mõnes riigis nõutakse vaktsineerimist, siis riiki sisenemisel on vaja ette näidata personaalne rahvusvaheline vaktsineerimise sertifikaat (*International Certificate of Vaccination*), kellel seda ei ole võidakse panna karantiini või mitte lubada maale.

### **Kontrollnimekiri, mida klient peab teadma**

- Kui vaktsineerimised on kohustuslikud, siis peab klient leidma koha, kus neid teha, leppima kokku vaktsineerimiste tegemise koha ja aja;
- Koos tehtud kollapalaviku ja koolera vaktsiin hakkab mõjuma 20 päeva möödudes
- Rahvusvaheline Vaktsineerimise Sertifikaat peab olema täidetud ja tembeldatud vaktsineerija poolt
- Sertifikaat peab olema täidetud kas inglise või prantsuse keeles, selleks et kehtida rahvusvaheliselt
- Kollapalaviku vaktsiin kestab 10 aastat ning mõju algab 10 päeva pärast vaktsineerimist
- Koolera vaktsiin mõju algab 6 päeva pärast süsti ning kehtib 6 aastat
- Sertifikaadi kuupäev peab olema märgitud järgmiselt: 10 November 2002.

### **Haigusi ennetavad tervisenõuanded reisijatele**

Reisiaegne tervis sõltub reisile eelnenud ettevalmistustest, igapäevasest tervisehooldusest ning sellest kuidas reageeritakse meditsiiniliste probleemide tekkimisel.

### **Ettevalmistus**

Reisija peab olema kindel, et ta on enne reisile asumist terve. Enne lahkumist peaks olema vormistatud tervisekindlustus ning ka hambaarsti külastus pole paha. Kui reisija kannab prille, siis oleks soovitatav kaasa võtta varupaar prille või läätsed. Kui reisija kasutab mingeid ravimeid, siis oleks vaja kaasa võtta piisavad varud ning igaks juhuks retsept raviarstilt. Lisaks oleks soovitatav kaasa võtta meditsiiniline reisipakk, mis sisaldab steriilseid süstlaid, nõelu, kindaid jne.

### **Üldised ennetavad abinõud**

Mõttele hoolega, mida sa sööd ja jood!

**Vesi ja joogid.** Pudelis mineraalvesi on kättesaadav peaaegu igal pool ning kõige ohtlikum jook reisil on vesi, mis tuleb kraanist. Kui kasutate kraanivett, siis peaks seda keetma vähemalt 10 minutit või töötleva kloriinitablettidega keemiliselt. Ettevaatlik peab olema ka igasuguste mahladega, eriti kui sellele on lisatud vett või jääd. Tee kindlaks, kas piim on pastöriseeritud.



**Toit.** Salatid ja puuviljad peavad olema pestud veega või kooritud. Läbinisti küpsetatud toit on kõige kindlam, kuid mitte siis, kui see on eelnevalt külmutatud või jahutatud. Toores vähk või kala on sageli tervisele väga ohtlikud. Kui söögikoht näeb välja puhas ja hästitoimiv, siis peaks ka söök olema turvaline. Kohad, kus on palju kliente, peaksid olema head.

**Toitumine.** Reisijad, kes võtavad ette pika reisi või reisi maapiirkondadesse, peaksid olema kindlad, et nende söök oleks tasakaalustatud. Proteiini saab munadest, ubadest, läätsedest, riisist ja pähklitest. Kooritud puuviljad on head vitamiinide allikad. Kui toitu on vähe, siis võiks kaasas kanda vitamiini- või rauatablette. Kui ilm on kuum, siis peab piisavalt jooma. Kui puudub vajadus urineerida või kui uriin on väga kollane, siis see on ohumärk.

**Igapäevane tervis ja ohumärgid.** Normaalne kehatemperatuur on 37 C (98,6 F). Rohkem kui 2 C kõrgem temperatuur on kõrge palavik. Potentsiaalsed terviseprobleemid võib jagada kolme rühma:

- kliimast ja geograafilistest tunnusjoontest sõltuvad – ekstreemne temperatuur, kõrgus või liikumine
- ebasanitaarsusest tulenevad haigused, putukate hammustused ning inimese ja looma kontakt
- lihtsad sisselõiked, hammustused ja kriimustused.

## **Maksud, toll ja valuutad (Taxes, Customs, and Currency)**

### **Maksud**

Paljud riigid on reisijatele määranud erinevaid makse – neid korjatakse hotellides, autot rentides, kruiisadamates jne. Lahkumise maksu küsitakse reisijalt, kui ta lahkub riigist. Mitmed transpordiga seotud maksud korjab juba reisikonsultant, kui ta müüb piletit.

Maksud, mis on seotud lennutranspordiga ja on kogutud konsultandi poolt, peavad olema seotud pileti hinnaga. Iga konsultandi poolt kogutud maks peab kajastuma piletil, selleks et näha millist maksu ja kui palju on kogutud.

Lennujaama saabumise, lahkumise ja transiitmaksud on valitsuse sissetulekuallikas. Veel kogutakse makse turvalisuse kindlustamise ja reostuse tekitamise eest.

TIM annab infot nende maksude kohta, mida kogutakse lennujaamas (sularahas) ning nendest peab klienti eelnevalt teavitama, et tal oleks piisavalt valuutat kaasas.

TIM ei anna neid makse, mida korjavad reisikonsultandid. Valituste poolt kehtestatud maksud kasvavad pidevalt ning moodustavad juba ligi 1/3 pileti hinnast.

### **Toll**

Tolliregulatsioonid käsitlevad erinevate artiklite transporti ühest riigist teise. Mõnede artiklite import ja eksport on keelatud või on see piiratud. Impordi ja ekspordi piiranguid

võib ületada, kuid siis tuleb maksta makse. Tolli poolt korjatavad tollimaksud on teine valituse tuluallikas.

Enamus riike teeb mööndusi mõnede artiklite kohta - tollivabad artiklid on tubakatooted, alkohol ja parfüümid. TIM annab täpse ülevaate riikide tolliregulatsioonide kohta - millised on tollivabad määrad.

Isiklikud asjad nagu riided, juveelid, kosmeetika, kaamera või sülearvuti ei ole tavaliselt mingisuguste piirangutega, kuna nad on isiklikuks tarbimiseks.

TIM's on reguleeritud järgmised valdkonnad:

- reisijad kes reisivad koos loomadega
- metsik floora ja fauna
- pagasi määr
- tulirelvad, muud relvad ja väikesekaliibriline laskemoon

## Kuidas lugeda TIM'is tollinõudeid

Tolliregulatsioonid kirjeldavad, mida reisijad ja lennuliinid võivad vedada kui pagasit riigist välja ja sisse.

Paljud riigid kuuluvad *Convention on the International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES)* liikmete hulka. See on süsteem, mille kaudu reguleeritakse ohustatud liikidega kaubitsemist. CITES ei reguleeri mitte ainult elusate taimede ja loomade transporti vaid ka nende osade ja nendest tehtud asjade transporti.

**Loomad.** TIM reguleerib ka reisimist loomadega (kassid, koerad, puurilinnud). Enamus riike nõuab vaktsineerimissertifikaatide olemasolu ning veterinaari poolt antud tõendit. Mõned riigid nõuavad loomade paigutamist karantiini teatud perioodiks.

Vajadusel tuleb konsulteerida lennuliiniga, kuna neil võivad olla omad regulatsioonid loomade transportimisel.

## Valuuta ja muud maksmise viisid

TIM's on antud riigi nimi, selles kehtiv valuuta ja valuuta kolmetäheline kood.

Sageli küsivad kliendid, kui palju peaks raha kaasa võtma. See sõltub väga erinevatest teguritest – kuhu ta reisib ja kui kauaks, kas nad reisivad üksi või grupiga, linna või maapiirkonda jne.

Eelarve koostamise kohta saab informatsiooni lugedes erinevaid teejuhte ja reisiraamatuid. Taolised raamatud pakuvad kasulikke kaarte ja infot kohalike lennuväljade, majutuse tüüpide ja hinna kohta, kus süüa, ekskursioonide kohta, festivalide ning pühade kohta, kaupluste lahtiolekuaegade ja puhkepäevade kohta.

**Sularaha.** Sularaha limiidid riiki sissetoomisel ja väljaviimisel on võimalik leida TIM'st (seksioon 6 – *Currency*). Sularahamaksed on kõige lihtsam viis maksmisel, kuid ka kõige riskantsem. Raha, mis on kaotatud või mis on ära varastatud, ei asendata. Üha rohkem kindlustuspoliise välistavad sularahaga juhtunud õnnetuste kindlustamise. Sularaha peaks olema väikestes kupüürides kas kohalikus valuutas või USA dollarites või mõnes muus tunnustatud valuutas (näiteks eurodes).

**Reisitšekid.** Mõnedel reisibüroodel on õigus väljastada reisitšekke. Kõik reisitšekid ei ole ühte viisi aktsepteeritavad - erinevad riigid eelistavad ühte brändi teisele. Hästi tuntud brandid on *American Express*, *Visa*, *Thomas Cook*, *Citibank* jne. Reisija peab tegema loendi reitšeki numbritest ja kasutatud reisitšekkidest (hoida eraldi tšekkidest). Ülejäänud tšekid on võimalik kodus rahaks tagasi vahetada. Ostmisel peab klient tšeki allkirjastama ning näitama ka oma passi.

**Krediitkaart.** Krediitkaardi kasutamine kaotab reisitšekkide mõtte. Sellega ei saa mitte ainult maksta kaupade ja teenuste eest, vaid sellega saab ka sularaha välja võtta. *Automated Teller Machines (ATM)* on peaaegu kõikides linnades ning nad on avatud 24 tundi päevas. Kuid reisijad ei tohiks jääda ainult lootma krediitkaardile, kuna nende aktsepteerimine on riigiti ja ettevõtetelt väga erinev – olenevalt sellest, kui kiiresti maksab pank tekkinud arved. Tark on omada võimalust maksta ka lisaks krediitkaardile kas sularahas või tšekkides.

## MAJUTUSTEENUSED

### Üldised klientide vajadused

Üldised tingimused, mida kliendid arvestavad majutuskoha valimisel ning nõuavad majutusteenuselt:

- asukoht;
- puhtus;
- toa kvaliteet;
- hinna ja väärtuse suhe;
- teenused;
- mugav sisse- ja väljaregistreerimine (*check-in ; check-out*);
- teised võimalused (restoranid, kultuurisündmused, basseini, rannad, kohtumiste ruumid jne).

Prioriteetide järjekord erineb segmenditi. Näiteks peavad ärireisijad tunduvalt tähtsamaks hotellis pakutavaid teenuseid ja vahendeid, kuid puhkereisijad peavad kõige tähtsamaks hinda. Puhtus on baasvajadus, mis on tähtis kõikidele segmentidele, nii samuti kehtib see turvalisuse kohta.

- Puhtus – klient tahab teada, et linad on puhtad ja tualett on puhas;
- Asukoht – klient tahab peatuda hotellis, mis asub tema külastuse eesmärgi lähedal. Näiteks soovivad ärireisijad olla kontori, tehase või kohtumiskeskuse lähedal, kus on kokkusaamised. Puhkereisijad soovivad peatuda atraksioonide läheduses (muuseumid, poed, teemapargid, rannad, mäed jne);

- Hinna-väärtuse suhe – teenused ja toa kvaliteet peaksid kajastuma toa hinnas. Kõige rohkem tunnevad huvi hinna-väärtuse suhte vastu puhkereisijad. Kasvab ka selliste ärireisijate arv, kes esindavad väikeettevõtlust ning nemad on väga hinnatundlikud. Möödas on ajad, kus reisieelarved olid piiramatul suurusega. Hotellid müüvad ka praegu kõrge hinnaga sviite, kuid nende hinna sisse kuulub kõrgeima taseme teenindus ja luksuse tunnetus. Seni, kuni klient naudib talle osutatud teenuseid ning nende tase õigustab hinda, siis on hinna-väärtuse tasakaal paigas;
- Tubade kvaliteet – renoveeritud, maitsekad ja kaasaegsed toad. Kliente huvitavad toote tingimused ning mugavuste olemasolu. Tänapäeval on väga harv selline juhus, kus toas ei ole telefoni või televiisorit. Paljud kliendid eeldavad, et toas on foon, kõrgkvaliteedilised seebid, balsamid ja šampoonid ning kohvi ja tee valik.
- Abivalmis, viisakas teenindajaskond – naeratavad, teadlikud ja empaatiavõimelised. 1980ndatel oli palju kaebusi puuduliku teenindamise kohta. Need mõjutasid ka majutue valdkonda ning lahenduseks on viimastel aastatel väga suurt tähelepanu pööratud just meeskonna koolitusele. Paljud ettevõtted koolitavad oma töötajaid, et need tunnetaksid klientide vajadusi, omaksid piisavalt informatsiooni ning lahendaksid probleeme. Kliendid mitte ainult ei soovi seda, vaid nõuavad seda;
- Kiire sisse- ja väljaregistreerimine - *check-in* ja *check-out* ei tohiks võtta rohkem aega kui mõned minutid. Paljudel hotellidel on spetsiaalne ekspress *check-out* süsteem. Mõned neist on väga lihtsad – klient jätab toavõtme teatud kasti ning hotell saadab talle arve postiga järele. On ka interaktiivseid *check-out*'i võimalusi, mis on ühendatud hotelli TV-süsteemiga;
- Vahendid ja võimalused (*facilities*) – kohtumiste ruumid, restoranid, *fitness* keskus, ärikeskus, kasiino, basseinid, golfiväljakud, rannad jne. Paljud reisijad omavad *laptop*i ning nad soovivad reisi jooksul kasutada internetti. Neid ei rahulda võimalus ühendada telefon välja ning kasutada seda ühte liini oma arvuti jaoks. Paljud hotellid on lahendanud probleemi seades külalistetuppa sisse kaheliinilise telefoniliini või *data-port*'i, toas on hea valgustus ning mugavad ja teiseldatavad tugitoolid. Mõnedes hotellides on interneti ühendus koos TV/meelelahutussüsteemiga. See tähendab seda, et klient ei pea omama arvutit, et siseneda internetti.

## Erinevused peamiste turusegmentide vahel

Millised on peamised erinevused äri- ja puhkereisijate vahel?

Kõige suurem erinevus seisneb selles, kes maksab reisi eest. Kui maksab ettevõtte, siis on reisijal tegemist teiste äriinimestega ning ta peab endast jätma võimalikult hea mulje. Esmaseks otsustajaks majutusasutuse valikul saab hotelli asukoht, selles olevad vahendid ja hotelli imago. Ka hind omab mõju, kuid ta paikneb tingimustes alles tagapool.

Puhkereisija soovib ka kõrgekvaliteedilist ja suurepärase teenindust/vahendeid, kuid kuna nemad maksavad ise, siis otsivad nad kõige sobivamat hinna-kvaliteedi suhet. Kuid pakkumist tehes ei saa eeldada, et klient otsib kõige odavamat teenust. Koht kus reisi jooksul peatutakse, omab kõige suuremat mõju tervele reisielamusele ning inimesed on valmis kärpima kulutusi teistele teenustele, kui nad on otsustanud peatuda erilistes kohtades nagu loss või eksootiline kuurort.

Nende kahe segmendi osas on veel mitmeid alasegmente.

## **Ärisegment**

Korporatiivkliendid: sellised inimesed töötavad suurte korporatsioonide jaoks ning sageli nad kasutavad täisteenusega ärihotelli. Nad soovivad tuba, kus oleks võimalus kasutada internetti. Lisaks soovivad nad kasutada *consierge* teenust või ärikeskust (koopiate tegemine, fakside saatmine jne).

Naisärireisijad vajavad veel hästivalgustatud peegleid nii riietumise jaoks kui ka *make-up*'i tegemiseks. Teine sagedane nõudmine naisärireisijate poolt on, et nad ei soovi peatuda esimesel korrusel, kus on kõige suurem oht aknast sissemurdmise osas.

Väikeettevõtjatest ärireisijad: sellistel reisijatel on sarnased soovid korporatiivsete ärireisijatega, kuid nende reisieelarve on kindlasti väiksem. Sageli otsitakse väiksemat hotelli, kus pakutakse personaalsemat teenindust. Taolisi hotelle kutsutakse "*boutique hotels*". See segment võib soovida ühendada ärilised eesmärgid puhkusega ning et hotelli juures oleksid golfiväljakud, tenniseväljakud ja teised lõõgastumisvõimalused.

Ümberpaigutatavad: kui ettevõtted paigutavad oma töötajaid ümber, siis nad võivad vajada oma töötajatele majutust pikemaks ajaks. Mõnedes riikides on selleks oma hotellitüüp – *extended stay hotels*. Toad on sellistes hotellides sviidi tüüpi (elutuba, magamistuba ja vannituba). Mõnedes on väikesed köögid.

## **Puhkreisijate segment**

Säästureisijad: kõige suuremaks määrajaks hotelli valiku juures on hind. Reisijatele, kes soovivad peatuda tavalistes hotellides, võiks pakkuda erinevaid kesktaseme ja madalama hinnatasemega ketihotelle, kus pakutakse lihtsaid, kuid usaldusväärseid majutustingimusi. Nendele, kes otsivad rohkem vaheldusrikkust, võiks pakkuda sõltumatuid hotelle. Reisijatele, kes soovivad otsest kontakti kohalike inimestega, võiks pakkuda talumajutust või võõrastemaju – kus elab sees ka perekond. Hind taolises majutusasutuses peaks olema madalam kui hotellis ning ka pakutavad teenused ja vahendid on tagasihoidlikumad, kuid lisaks pakutakse rikastavat elamust ja vahetut suhtlemist kohalikega.

Luksusreisijad: lossid, spaad, luksuskuurordid. Iga reisijate segmendi eest tuleb hoolt kanda, kuid see segment on selle koha pealt eriti tähtis. Need inimesed on valmis kulutama palju raha, et saada soovitud. Mida nad ei soovi, on saada ebameeldiva kogemuse osaliseks või lahendada tekkinud probleeme. Kontrolli taolise kliendi puhul kõik teenused lausa kahekordselt üle – korralda pudel vahuveini tema tuppa esimesel päeval ning lillekimp, kui ta on ekskursioonilt tagasi. Sageli on sellised reisijad kogukonnas "mõjutajad", kes võivad majutusettevõtte reputatsiooni parandada või lausa purustada.

Keskmised reisijad: sellised inimesed võivad soovida kogeda luksuslikku reisi, kuid neil on eelarvepiirangud. Siinkohal võiks broneerida enamuse reisi ajaks keskmise tasemega hotelli, kuid reisi lõpupoole võiks broneerida mõneks ööks luksusmajutus. Nad lõpetavad oma reisi luksusliku elamusega ning räägivad oma reisist ka sõpradele ja tuttavatele. Mitte broneerida luksushotelli reisi alguspoolele, sest keegi ei armasta teenusetaseme alandamist (*downgrade*).

“Home-away-from-home” reisijad: reisikonsultandid on märganud, et Euroopa reisijad eelistavad peatuda Euroopa päritoluga hotellikettides, ameeriklased Ameerika päritoluga hotellides jne. Tuttav keskkond ja toit aitavad vähendada stressi, mis võib reisiga kaasneda.

Kultuurile orienteeritud reisijad: need inimesed on huvitatud külastatavate riikide elustiilist. Kõige rohkem sobivad neile mitte-hotelli tüüpi majutusasutused. Nad soovivad kogeda elu tüüpilises kodus ja kohata “ehtsaid” inimesi, süüa kohalikku toitu ja nautida kohalikku muusikat ning meelelahutust.

Ökoturistid: need kliendid on huvitatud olemast loodusele nii lähedal kui võimalik. Lepivad lihtsa majutusega inimeste kodudes.

### **Majutusasutuste tüübid**

Hotelli esmane missioon on pakkuda ööbimiseks mugavat tuba, kuid sageli pakutakse lisaks veel teisi teenuseid nagu toit ja meelelahutus. Mõnedel hotellidel on küll magamistoad, kuid nende esmane toode on hoopis midagi muud (kasiino, spaa jne). Järgnevas nimekirjas on toodud mitmed majutustooted, mida on võimalik kliendile pakkuda:

- Lennujaamahotell (<http://prague.airporthotelguide.com/>)
- *All-suites* (<http://www.caprimiami.com/suites.htm>)
- *Boutique* hotellid (<http://www.savoyhotel.ee/>)
- Konverentsikeskused (*conference centre*) (<http://victoriacconference.com/>)
- Kongressikeskused (*convention centre*) (<http://www.hilton.co.uk/warsaw>)
- *Extended-stay* (<http://www.staystudio6.com/>)
- *Limited service* ([http://hotels-tours-safaris.com/south\\_africa/durban/city\\_lodge\\_hotel.htm](http://hotels-tours-safaris.com/south_africa/durban/city_lodge_hotel.htm))
- Motellid (<http://www.austinmotel.com/>)
- Kuurorthotellid (*resorts*) (<http://www.loryma.com/e/index.html>)
- Spaad (<http://www.claremontresort.com/>)

### **Hotelli toode**

Enamus hotelle pakub vannitoaga privaatset magamistuba, vastuvõtu- ja pagasiteenust ning toitlustamist. Lisaks eelpool loetletule võivad nad pakkuda äriteenuseid ärireisijatele (*business centre*). Olenevalt hotelli klassist võib hotellis olla üks kuni viis erinevat toitlustuskohta.

**Lennujaamahotell** - asub lennujaama ligidal ning teenindab ärireisijaid või puhkereisijaid, kes peavad oma reisil ootama pikalt järgmist lennuühendust. Viimasel ajal kasutavad paljud ettevõtted lennujaamahotelle kohtumiste ja konverentside pidamiseks, seda eriti juhul, kui osavõtjad saavad lennukitega mitmetest maadest.

**All-suites hotellid** – nagu väikesed korterid. *All-suite's* on magamistuba ja elutuba pluss piiratud köögivõimalused (mikrolaineahi, kohvikeetja, väike külmkapp ja baar). Elutoas on pehme sohva ning kohvilaud. Taolised hotellid on tavaliselt kesktasemest kuni luksushotellideni välja ning täisteenindusega. Hotellis peatuvad ärikliendid, kes viibivad sihtkohas nädal või kauem.

**Boutique hotell** - väiksemad hotellid, mis pakuvad unikaalset personaliseeritud luksusteenust.

**Konverentsikeskused** – kõrgklassi ehitised, mis hoolitsevad korporatiivsete kohtumiste korraldamise eest. Hind sisaldab tavaliselt toitlustamist ja seminariruumi renti. Kohtumiste ruumid võimaldavad korraldada kohtumisi 10-50 osavõtjale. Hiljuti võis taolisi keskusi leida ainult äärelinnadest, kuid nüüdseks on neid ehitatud ka linnasüdamesse.

**Kongressikeskused** - suurte hotellide osad, kus on laiaulatuslikud võimalused pidada kohtumisi või isegi suuri näitusi. Tasemelt on nad alates kesk- kuni kõrgema tasemeni.

**Extended stays** - on turul üha populaarsemaks muutunud. Nad on mõeldud korporatiivklientidele kes peatuvad pikemalt ning soovivad kodusemat majutust. Taolised hotellid võivad olla ka kuurortides ning nende klientideks on seeniorreisijad, kes soovivad peatuda paremas hotellis kui seda on standardhotell.

**Limited service** - mõned hotellid pakuvad ainult magamistuba ning minimaalselt toitlustamist (*buffett* hommikusöök ja kohvi ning mittealkohoolsete jookide automaat).

**Motellid** – ehitised on tavaliselt väiksemad ning neis peatuvad inimesed, kes reisivad autoga (*Motor+Hotel =Motel*). Motellis ei pruugi olla toitlustamise võimalusi, kuid sageli on motelli juures kohvik, mis pakub hommikusööki, lõunat ja õhtusööki.

**Kuurorthotell** - hotellid, mis majutavad puhkereisijaid ning ka ärireisijaid, kes on konverentsil. Hoones on olemas kõik teenused nii, et klient ei pea üldse hotellist lahkuma (toitlustamine, spordivõimalused, terviseklubi, meelelahutus, lapsehoidmisteenus ja parkimine)

**Spaa** - kuurortasutused, mis pakuvad tervise-, füüsilise *fitness* 'i-, toitumisenõuanded või lihtsalt hoolitsevad oma klientide eests. Hotelli juures on tenniseväljakud, basseinid, matkarajad, ilusalongid ja spetsiaalne toit.

### **Tärnisüsteemid (*rating systems*)**

Üle maailma kasutatakse hotellides väga erinevaid tärnide süsteeme. Tärnide arvu määrab teenuste, mugavuste, võimaluste tase ning põhiteenuste nagu telefon, vesi, elekter olemasolu. Standardid erinevad riigiti vägagi ning nende võrdlemine on väga raske.

Üldiselt kasutatakse tärnide süsteemi: \*-\*\*\*\*\*. Ühe tärniga hotell on tagasihoidlik hotell minimaalsete teenuste ja vahenditega. Viietärnihotell võib tähendada luksuslikku, täisteenindusega hotelli, kus on esmaklassilised teenused ja vahendid.

### **Klassifitseerimine**

Paljud tootetüübid on turule jõudnud viimastel aastatel. Mitmetel hotelliettevõtetel on ühtse katuse all mitmeid brände, mis katavad luksus-, kõrgema klassi-, keskklassi-, piiratud teenustega ja põhiteenustega hotelli tüübid. Heaks näiteks on Marriott , Accor või Hilton.

### **Luksushotell**

Viietäрни-hotellid asuvad tavaliselt linnakeskustes ja kuurortides. Nendes pakutakse täisteenindust: *consierge*-teenus, 24-tunnine toateenindus, üks või mitu restorani,

terviseklubi, *lounge*/baar, ärikeskuse teenused (telefonid, andmeside, teenused). Hotelli meeskond on orienteeritud täiuslikule klienditeenindusele ning nad märkavad ka kliendi kõige väiksemaid soovide. Lisaks eelpool nimetatud tunnusoontele on hotellitubades mitmed lisamugavused: minibaar, hommikumantel ja luksuslik mööbel. Voodipesu on kõrgekvaliteedilisest linasest.

Hotelli meeskond räägib mitmeid keeli ja on hästi koolitatud. Näited: *the Luxury Collection, Preferred Hotels, Leading Hotels of the World, Four Seasons/Regent Hotels, Fairmont Hotels, Ritz Carlton ja Manadrin Oriental*.

### **Kõrgema taseme hotellid**

See segment koosneb nelja- ja viietärni hotellidest ning teenindab põhiliselt ärireisijaid. Sageli kutsutakse selliseid hotelle *Superior* või *First Class*. Paljud teenused, mis seni olid omased vaid luksushotellidele, on nüüd olemas ka kõrgema taseme hotellides ning paljud neist on kliendile kasutatavad kohe tema toas. Näited: *Holiday Inn Hotels & Resorts, Inter-Continental Hotels & Resorts, Hyatt Regency & Grand Hotels, Westin, Sofitel, Dusit Thani, New Otani, Shangri-La ja Hilton Hotels*.

### **Kesktaseme hotellid**

Tüüpiliselt kuuluvad sellesse klassi 2-3-tärni hotellid ning sellist toodet võib leida peaaegu igas geograafilises piirkonnas – linnas asuvates hotellides on tavaliselt natuke rohkem teenuseid kui äärelinnahotellides. Sageli nimetatakse neid “turistihotellideks”. Suurlinnades pakuvad ka sellised hotellid *consierge* teenust või reisiteenuseid (õhtusöögid, teatripiletid, autorent jne). Võidakse pakkuda ka äriteenust. Näited: *Holiday Inn Hotel & Resorts, Four Points, Courtyard by Marriott, Sheraton, Novotel ja Ramada International*.

### **Säästuhotellid (*budget/economy hotels*)**

Sellesse kategooriasse kuuluvad ühe ja kahetärnhotellid ning see segment on olnud viimastel aastatel üks kõige kiiremini kasvavaid segmente majutuses. Taoliste hotellide eesmärk on pakkuda puhast ja mugavat paika, kus magada (piiratud teenused). Hotellis puudub tavaliselt hotelli poolt juhitud restoran, kuid hotelli ligiduses võib olla toitlustusasutus. Näited: *Fairfield Inn by Marriott, Holiday Inn Express, Best Western Hotels, Microtel ja Travel Lodge Hotels*.

### **Veel erinevad majutustooted**

#### ***Apartaments***

Varasematel aegadel pidi sihtkohas veetma üle 6 kuu, et oleks võimalik peatuda sellises majutusasutuses nagu seda on *apartment*. Nüüd pakutakse sellist majutust paljudes linnades ka lühemaks ajaks: nädal või mõnel juhul isegi mõneks päevaks. Kõige parem “korterite üürimise süsteem” on Londonis. Kõige soodsam valik on see lastega peredele – lastel on rohkem ruumi ja mugavam ning korteris on köögi kasutamise võimalus.

#### ***Lossid (paradore, pousada)***

Paljud lossid (mõisad) on ehitatud ebatavalisteks hotellideks – alates ultraluksusest kuni viletsuseni välja. Pea meeles, et hinnad erinevad asukohati väga. Paljud on noorte-hostelid, samas kui teised on lausa vaatamisväärsused (ilus dekoor, imetlusväärsed aiad, rikas ajalugu). Euroopa riikide valitsused on toetanud võõrastemajade ehitamist ja nende hooldamist (inglise keeles *inn*, Hispaanias *paradore*, Portugalis *pousada*). Taolised majutusasutused asuvad ajalooliste või kultuuriliste paikade läheduses ning pakuvad



suurepärast väärtust, mugavaid tube ja kohalikku sööki. Sellist tüüpi majutusasutustest on toad ette broneeritud juba pikka aega ning kõrghooajal on väga raske kohti saada.

### **Suvilad ja villad (*cottages and villas*)**

Peamiselt võib neid leida Euroopas ning nendes ööbimine on kõige efektiivsem, kui soovetakse kogeda kohalikku elu. Prantsusmaal nimetatakse neid *Gites* ning need on eramajad, mida renditakse nädalapikkusteks viibimisteks. Muidugi võib saata kliente ka mereäärsetesse glamuursetesse villadesse – need on kallid ja luksuslikud ning nendes võivad olla teenijad ja ülemteenrid.

### ***Extended stay facilities***

Seda tüüpi majutus on muutunud populaarseks just ärireisijate ja perede jaoks. Lisaks magamistoale on taolistes majutusasutustes iga kliendi jaoks puhkeala, köök, mikrolaineahi, kohvimasin, nõud, toiduvalmistamise nõud ja minibaar. Kõrgema klassi mugavuste hulka kuuluvad igapäevane uudisteleht, hommikumantel, suure ekraaniga teler ning videomakk, videomängud, stereosüsteem, vannitoatooted ja elektrooniline turvakapp.

### ***Farmhouses***

Paljudes riikides toetavad valitsused turismi arendamist maapiirkondades ning maamajutuse siss seadmist. Talude omanikud, kes soovivad sellistes programmides osaleda, peavad kindlustama klientide jaoks mõnede standardite täitmise (mugavus ja hügieen) enne kui nende majutusasutuste nimekirja lülitatakse ja seda koos teistega reklaamitakse. Talumajutuses peatumine sobib sõltumatutele reisijatele, kes soovivad kohata “tõelisi” inimesi, saada uusi sõpru ning kogeda selle riigi elu ja kultuuri. Sellist tüüpi majutus on väga hästi arenenud Iirimaa ja see kasvab kiiresti ka teistes maades nagu Itaalia.

### ***Guesthouses (võõrastemajad)***

Võõrastemaju on kahte tüüpi. 1) suured, vanad majad, mis on renoveeritud ning kus on väga kõrged teenindusstandardid (isegi luksuslikud). Nad tegutsevad nagu väikesed, personaliseeritud hotellid. Hinnatase võib olla väga kallis. Inimesed, kes armastavad isiklikku tähelepanu ja naudivad arhitektuuri või huvitavaid asukohti naudivad seda tüüpi võõrastemaju. Selle kategooria majutus on kiiresti arenemas USA's. Euroopas kutsutakse taolisi mõistliku hinnatasega majutusasutusi “*pensions*” ehk pansionid. 2) maja, mis kuulub ühele perekonnale ja milles üüritakse tube külalistele. Kutsutakse ka “*bed & breakfast*”. Külalised söövad perekonnaga ühes lauas ja jagavad perekonnaga elutuba ja vannituba. Sellist tüüpi majutus on hästi arenenud Suurbritannias, Iirimaa ja mitmes teises riigis. Saksakeelsetes maades on nad “*Gästehaus*”.

### **Hostelid**

Hosteli stereotüüp on ühiselamu, kus on suur hulk voodeid ja mitmed kümned üliõpilase-ealiseid kliendid. Paljud hostelid on oma võimalusi märkimisväärselt edasi arendanud ning pakuvad nüüd madala hinnaga suurt konkurentsi hotellidele. Seiklushimulised reisijad, kes ei pane pahaks, kui nad peavad teistega midagi jagama, peavad hosteleid suurepärasteks peatumispaikadeks.

### ***Inns***

Kui klient soovib, et talle majutusasutuses pakutakse süüa ja et toas vahetatakse ikkagi linu, kuid ta ei taha ööbida mõnes “turisti” majutusasutuses, siis võib võõrastemaja/kõrts olla

õige valik. Nendes on rohkem isikupärast atmosfääri, nad on mugavad ja õdusad. Kuna nad on tüüpiliselt väikesed ja seotud perekonna restorani või pubiga, siis annavad nad kliendile võimaluse kohtuda teiste inimestega mõnuses soojas ja lõõgastavas keskkonnas. Tüüpilised näited on *Romantikhotels*, mis on perekondade poolt juhitud ning on keskendunud piirkonna rahvusköögile.

### ***Learning Centres***

Võib olla nii laager kui ka ülikooli *campus*, kus puhkuse veetja võib õppida ajalugu, loovat kirjutamist või keeli. Majutustingimused on tagasihoidlikud.

### ***Personal Growth Centres***

Sellised kuurordid pakuvad juhendamist seminarides ja töötubades, mis kestavad pikendatud nädalalõpu või kauem. Mõned neist alustasid juba 1980ndatel, kui moodi läks filosoofia, vaimsuse ja psühholoogia õppimine. Taolisi keskusi võib leida USA'st, kuid viimastel aastatel on nende levik olnud ülemaailmne.

### ***Ranches***

Kliendid võivad õppida, kuidas käia ümber loomadega ja kuidas saada hakkama metsikus looduses. Rantšod asuvad peamiselt Põhja- ja Lõuna-Ameerikas.

### ***Religious Retreats***

Sellised kohad asuvad kloostrites ning pakuvad vaimsest juhendamist. Majutustingimused on hästi tagasihoidlikud ning külastajatelt võidakse nõuda mingisuguste tööde tegemist. Tähtis on inimese vaimu, mitte keha heaolu. Vähem tähelepanu pööratakse toidule ja mugavustele. Selliseid vaimseid paranemiskohti võib leida Aasias, kuid ka paljudest teistest maailmariikidest.

### ***Ryokan***

Need Jaapanist pärit majutusasutused erinevad väga lääneliku kultuuri ehitistest ning pakuvad mõnusat vaikset elamust. Külalised magavad põrandal mugavatel *futon* madratsitel, kannavad kimonotaolisi *yukata* rüüd, erilisi plätusid ning nende kasutada on kas era- või ühine vannituba. Külalised võtavad duši, seebitavad ja loputavad enne kui lähevad likku taevalikult kuuma veetünni, millest on vaade väikesele ilusale aiale. Kliendid, kes tahavad osa saada Jaapani traditsioonidest armastavad *Ryokan*'i.

### **Mõisted: hotelliteenused ja –vahendid**

*Amenities* – väikesed tasuta asjad, mis jäetakse kliendi tuppa: seep ja habemeajamise vahendid või kummipadjal;

*Back of the House* – piirkond hotellis, kuhu ei lubata kliente (raamatupidamine, köögid, personaliruumid, majapidamisruumid ja tehnilised ruumid);

*Hall porter's desk or bell stand* – *lobby*-baari osa, kuhu saabub pagas ja kus see jagatakse tubadesse;

*Check-in* – registreerimissüsteem hotelli saabumisel;

*Check-out* – maksusüsteem hotellist lahkumisel;

*Consierge* - meeskonna liige, kes pakub külalistele abi teatripiletite hankimisel, autorendi teostamisel, ekskursioonide korraldamisel ja lillede saatmisel;

*F&B outlets* – toitlustuse ala;

*Front desk* – vastuvõtuala, kus toimub sisse- ja väljaregistreerimine ehk *check-in* ja *check-out*;

*Front of the house* – klientide kasutuses olev piirkond hotellis: *Front Desk*, *F&B Outlets*, hotellitoad;

*Front Office* – osa hotellist: *Reception Desk*, *Consiierge or Hall Porter Desk*;

*Handicapped facilities* – spetsiaalvahendid või tubade ehitus, mis võimaldab majutada ratastooliga kliente või teisi puuetega inimesi. Toas võivad olla *Braille* kirjas sildid nägemispuuetega inimestele, kaldteed (*ramps*) treppide asemel, eriti suured vannitoauksed;

*Health Club - fitness* ruum, bassein, saun, mullivann.;

*Houskeeping* – osakond, mis hooldab hotellitube;

*Mini bar* – väike külmik, mis sisaldab magusat, soolanäkse ja jooke. Igal asjal on oma hind ning toateenindus peab nende üle arvet iga päev;

*Property* – sünonüüm hotellihoonele;

*Room-service* – toidu ja joogi serveerimine hotellitubades;

*Shuttle service* – tasuta transport (hotell-lennujaam);

*Turndown* – päevateki ära võtmine, voodilinate kohendamine, patjade kohendamine, kardinade ette tõmbamine ning padjale šokolaadi või mõne muu magusa desserdi asetamine.

## **Tubade tüübid**

*Standard* – tavalise suurusega magamistuba. Toas võib olla üks või kaks kahekohalist voodit. Vaade ei loe ning selline tuba võib asuda lifti või jäämasina kõrval;

*Superior* – tuba võib asuda madalamatel korrustel, aknast võib avaneda kena vaade, voodi võib olla kahekohaline, *queen-size* või *king-size*;

*De Luxe* – tavalise suurusega magamistuba. Selline tuba asub kõige paremas kohas, parima vaatega ning kõige kõrgema mugavusastmega; voodi kas *queen-size* või *king-size*;

*Suite* – koosneb kahest või enamast toast – elutuba ja magamistuba. Sviidil võib olla mitu magamistuba, väike köök või konverentsiruum;

*Minimum* – tuba, mis läheb käiku ülekoormuse või häda korral; tuba võib asuda väga ebasoodsas kohas või voodid ei pruugi vastata nõuetele.

*Adjoining* – kaks või rohkem magamistuba üksteise kõrval, kuid nad ei ole uksega ühendatud;

*Apartment* – eraldi nõ. magamise, elamise ala ja köök või kööginurk;

*Connecting* – kaks või rohkem kõrvuti asuvat magamistuba, mis on uksega ühendatud;

*Double* - tuba kahese voodiga- võib kasutada kaheinimese toana või ühese toana;

*Double/double* – tuba kahe kahese voodiga;

*Junior suite* – suur tuba kahe alaga: magamiseks ja istumiseks (diivan, kohvilaud ja tugitoolid);

*Penthouse suite* – asub hotelli kõige kõrgemal korrusel;

*Sample* – hotellimüügiosakond kasutab seda tuba, et demonstreerida oma tube reisiagentidele;

*Single* – tuba, mis on mõeldud ühele inimesele;

*Smoking* – toad, kus võib suitsetada;

*Twin room* – tuba kahele inimesele kahe üksiku voodiga.

## **Voodite tüübid**

*Single* – ühele inimesele mõeldud voodi (kutsutakse ka *twin bed*);

*Double* – kahele inimesele mõeldud voodi;

*Queen* – eriti suur kahene voodi (väiksem kui *King*);

*King* – suur kahene voodi;

*Murphy* - voodi, mis tõstetakse seinakappi, kui seda ei kasutata;  
*Japanese style* – päeval ajal rullitakse kokku ning ööseks laotatakse laiali;

### **Toitlustusplaanid**

*European Plan (EP)* – majutusvorm, mis ei sisalda toitlustamist;

*American Plan (AP)* – majutusvorm, milles sisaldub kolm toidukorda; kõige rohkem kasutatakse kuurordipakettides (*Full-board*);

*Modified American Plan (MAP)* – majutusvorm, milles sisaldub kaks toidukorda päevas (*half board*);

*Bed & Breakfast (B&B)* – majutusvorm, milles sisaldub ainult hommikusöök;

*Continental breakfast (CB)* – kerge hommikusöök (kohvi, tee, mahlad, röstsai, kukkel ja kondiitritooted, puuviljad);

*English breakfast* – täishommikusöök: helbed, peekon, vorstikesed, munad, röstsai, mahl, tee ja kohvi;

*A la carte* – menüü, kus igal rool on oma hind ja mida valmistatakse vastavalt tellimusele;

*Table d'hôte* - fikseeritud hinnaga söök, mida pakutakse iga päev.

### **Trükitud informatsiooniallikad**

- *OAG Travel Guide*
- *Hotel and Travel Index (HTI)*
- *World Travel Guide*
- *Sloane Travel Agency Reports (STAR)*
- Hotellide ja hotellikettide brošüürid ja kataloogid
- Riiklike turismiametite publikatsioonid

### **Elektroonilised ressursid**

#### **Internet**

Internetist on võimalik leida tohutul hulgal informatsiooni. Sellel allikal on mitmeid eelised: lõbus ja huvitav. Kuid internetil on ka puuduseid: nõuab suurt hulka aega, et leida sobiv.

Enne kui alustada hotelli otsimist internetist, peab omama ideed, mida otsida: sihtkoht, hotelli klass, hinnatase, kas hotell kuulub keti või mitte ning millised on kliendi eelistused.

### ***Computer reservation Systems (CRS)***

#### **Hinnaklassifikatsiooni mõisted**

*Corporate rate (COR)* – pakutakse tavaliselt ärireisijatele – 20-30% tavahinnast; pakutakse kas igale ärikliendile või ainult neile, kelle ettevõttega on hotellil leping sõlmitud;

*Consortium rate* – läbirääkimistel saavutatud hind, mis põhineb läbimüügil – mida suurem läbimüük, seda madalam hind; väikesed reisikorraldajad koondavad oma ostujõu, et saada soodsamat hinda;

*Government rate* – pakutakse valitsuste töötajatele; läbirääkimistel saavutatud hind;

*Industry rate* – turismimajanduse valdkonna töötajatele – lennuliinid, hotellid, reisibürood, reisikorraldajad jne;

*Resort rates* – hind, mis võib kõikuda vastavalt ettemaksule, deposiidile või hooajale;

*Military rates (MIL)* – pakutakse sõjaväelastele – militaarbaaside läheduses;

*Package rates* – hinnad hulgimüüjatele, kes broneerivad suuri mahtusid;

*Promotional rates (PRO)* – pakutakse siis, kui hotelli täituvus on madal, et saada lississetulekut. Ärihotellides võib madalhooaeg olla nädalalõpus ning puhkehotellides nädala sees.

*Rack rate (RAC)* – kõige kõrgem hind, nn letihind

*Group rate (GRP)* – grupihind (NB! Kindlaks teha grupi minimaalne suurus!)

## **Tegurid, mis mõjutavad hinda**

### **Asukoht**

Hotelli asukoht võib hinda mõjutada väga palju. Rannahotell, mis asub otse rannal on kindlasti kallim kui rannahotell, mis asub 500 meetri kaugusel. Kesklinnas asuv ärihotell on kindlasti kallim, kui see, mis asub kesklinnast väljas.

Samuti mõjutab hinda toa asukoht. Toa hind võib sõltuda sellest, mitmendal korrusel tuba asub. New Yorgis toimib reegel, mida kõrgemal sa oled, seda kaugemal oled sa liiklusrast ja seda kallim on tuba. Nurgatoad on soovitatavamad kui keskel asuvad toad. Kui klient soovib tuba mäe-, pargi- või muu maastikuvaatega, siis tuleb kindlasti lisa maksta.

### **Tuba ja voodite tüüp**

CRS's kasutatakse tubade ja voodite tüüpe järgmiste koodidega:

<b>Klass</b>	<b>Voodite arv</b>	<b>Voodi tüüp</b>
A – De Luxe	1 – 1 voodi	T – Twin
B – Superior	2 – 2 voodit	D – Double
C – Standard		Q – Queen
D – Minimum		K - King
S – Suite		
N – Non-Smoking		

- Tubade hinnad kajastavad nii toa tüüpi kui ka toas olevaid voodeid: standardhind on hotelli miinimumhind tavalise suurusega hotellitoa eest;
- *Superior* on mõõduka või keskmise hinnaga;
- *De Luxe* hind on kõrgeim hind tavalise hotellitoa eest;
- Sviitide hinnad sõltuvad sviidi suurusest ja tubade arvust;
- Miinimum hind võib olla madalam kui Standard hind, kuna toal on puudujääke.

### **Hooaeg**

Toa hind võib sõltuda ka sellest, millisel ajal klient soovib seal ööbida. Kuurortides on hooaeg kas talvel (suusakuurort) või suvel (merekuurort). Samuti võidakse hindu järsult alandada, kui ilm muutub.

### **Täituvus**

Üheses kasutuses kahene tuba (*double room for single use*) maksab tavaliselt rohkem kui kahese toa hind kahega jagada.

### **Lisakulud**

- Varajane lahkumine
- Hiline *check-out*

- Minibaar
- Filmid
- Telefonikõned
- Toateenindus
- Maksud

## **Broneeringud ja nende administreerimine**

### **Broneeringud**

1. suhtle kliendiga ja määratle sihtkoht, kuupäevad, reisi eesmärk (äri, puhkus või kombinatsioon), toa tüüp, voodi tüüp, toitlustusplaan ja eriteenused või –vahendid, kas ta on mõne sagedase kliendiprogrammi kasutaja ja kas tal on hotelli eelistust;
2. vii toa tüüp ja hind vastavusse (*corporate rate, consortium rate, government rate etc*);
3. võta ühendust hotelliga ja kontrolli soovitud kuupäevadel ja soovitud hinnaga toa olemasolu. Kui hotelli ei ole CRS's, siis võta ühendust broneerimiskeskusega või hotelliga otse. CRS's ei ole päris viimase hetke informatsioon – mõnikord on hotellis vabu tube, kuigi CRS näitab, et see on täis – parem on hotelli helistada;
4. Kui tuba on olemas, siis broneeri see, kui on vaja garantiid, siis anna krediitkaardi number. Võta kindlasti broneeringu sooritanud inimese nimi ning kinnitusnumber. Mõnikord nõuab hotell faksi, et kinnitada broneering. Saada faks ja palu neilt vastu kirja hindade, garantii ja tühistamispoliitikatega.

### **Vautšerid**

Sageli aktsepteerivad hotellid vautšerit. See võimaldab hotelli või reisi juba ette ära müüa ning kliendilt otse raha võtta. Tavaliselt annab hotell teada, millist informatsiooni nad vautšeril näha tahavad.

Vautšer on seega üks maksmise võimalusi, millele lisaks võivad olla võimalused, et:

- klient maksab otse hotelli;
- klient maksab hotelli ainult maksud ja juhuslikud teenused;
- klient maksab ainult juhuslikud teenused;
- klient jätab oma krediitkaardinumbriga juhuslike teenuste katteks.

Kui vautšer ei ole täidetud korralikult, võib see kliendi jaoks tähendada suuri probleeme. Ilma korrektse vautšerita võidakse kliendil lasta kõikide teenuste eest maksta. Kui informatsioon ei ole täielik, siis ei pruugi klient saada soovitud toitu või tellitud voodi tüüpi.

Vautšeril on mitu koopiat või kupongi nagu lennupiletilgi (nende arv sõltub konkreetsest juhtumist):

- Sisemine bürookoopia
- (Lennuliinikoopia)
- (Hotelli transpordi koopia)
- Hotellikoopia (tuba ja toit)
- (Lennujaama transpordi koopia)

## Lepingud

### Tühistamised

Kui kliendi plaanid muutuvad ja sa tühistad majutuse helistades otse hotelli, siis küsi alati inimese nime, kes kinnitas tühistamise ja võta tühistamise number kui võimalik. Pea tühistamiste registrit juhuks, kui hotell saadab *no-show* arve.

*No-show* tähendab seda, et klient ei registreerunud hotelli broneeringu alguse päeval. Tavaliselt nõutakse sisse esimese öö tasu.

Klientidelt, kes tühistavad oma peatumise kuurordis, võidakse nõuda raha kogu broneeringu eest. Taolisi tühistusi ei reguleeri üldised seadused, vaid need määratakse iga majutusettevõtte poliitikaga. Kui klient on broneerinud paketi, mis sisaldab väga kallist majutust, siis oleks hea soovitada talle ka reisi katkemise (reisitõrke) kindlustust.

## RONGITRANSPORT

### Erinevad inimesed, erinevad vajadused

Miks rongiga reisida? Kas see pole mitte vanamoodne? Kas keegi soovib tõesti reisida rongiga, kui on nii palju muid transpordivõimalusi? Ning ikkagi: reisirong on liiga kallis! Lisaks sellele võtab ta palju aega! Ja mis saab pagasist? R55rt6

Nii võivad käituda kliendid, kui neile pakkuda rongireisi. Teisalt on inimesi, kes nadivad rongiga reisimist ning kordaksid seda ikka ja jälle ning kolmandaks on suur hulk inimesi, kes ei tea rongidest mitte midagi.

Maailmas on miljoneid “pendeldajaid” (*commuters*), kes kasutavad töö-kodu vahel liikumiseks rongi. Võib-olla neil ei ole teist võimalust, kuid enamus neist teeb seda selle pärast, et ka nende sõbrad sõidavad rongiga ning nad saava nendega sõidu ajal juttu puhuda, neil on rongis aega ajalehte lugeda ning nad ei pea muretsema selle pärast, kuhu auto parkida. Üha enam kasvab ärireisijate arv, kes teavad rongireisi eeliseid võrreldes auto, lennuki või bussiga. Rong annab neile aega ja ruumi töötamiseks, reisiaeg kesklinnast kesklinna on lühike ning nad ei kaota aega *check-in*’i tegemiseks, peale selle on rongid täpsemad kui lennukid.

Peamised argumendid, mis räägivad rongi poolt, on aeg ja raha. Tähtis on teada, et paljudes riikides, kus on piisavalt väljaarenenud raudteevõrgustik, pakutakse erinevaid tüüpe rongipasse.

Kui koos reisib pere, siis on vaja teada, millised on hindade vanusepiirid – reegel on, et lapsed alla 4 aastat ei pea sõidu eest maksma nii kaua, kuni nad ei vaja oma istet.

Turisti rongipiletid on tavaliselt kallimad kui bussipiletid. Kuid teisalt on rongis palju ruumi, mis on oluline eriti siis kui kliendil on palju pagasit. Lisaks sellele mugavusele on paljudes rongides söögi- või restoranivagunid, suitsetajate vagunid, kohad jalgratastele jne. Öörongid annavad võimaluse veeta iga päev uues linnas, kuid samas võivad nad mõnes riigis suhteliselt kallid olla. Arvestades säästetud aega ja seda, et puudub vajadus maksta hotelli eest, on tulemus positiivne.

## Spetsiaalrongid

Jaapanis võib leida rohkelt (kiir)ronge, mida kutsutakse Shinkansen'iks või "*bullet*" rongideks. Kolm marsruuti on: Tokyo-Osaka-Fukuoka, Tokyo-Nagano-(Niigata) ja Tokyo-Moiroka-Akita. Jaapanlased on statistika järgi maailma parimad raudteekliendid.

India raudteesüsteem on suuruselt kolmas Venemaa ja Hiina järel (<http://www.eindiatourism.com/india-rail/>; <http://www.about-palace-on-wheels-india-tours.com/index.html>). Võrk on üle 62 000 km pikk ja sel on üle 7 000 raudteejaama.

Austraalia pakub rongireisi, millel on pikim sirge ilma kurvideta: *Indian Pacific* Perthi ja Sydney vahel – reis kestab ühtekokku kaks ja pool päeva (<http://www.seat61.com/Australia.htm>).

Veelgi pikem on reis Trans Siberian rongiga, mis algab Moskvast ja lõpeb Vladivostokis (<http://www.trans-siberia.com/>).

Kui sulle meeldib reisida pikka aega ja stiilselt, siis võiks proovida "Canadian'i" Toronto ja Vancouveri vahel (4500 km). Pikamaaronge on ka USA's.

Kõige eripalgelisemaid teenuseid võib aga leida Euroopast, kus on kõige tihedam võrk (ületab ka riigipiire). Euroopas on hulk maalilisi raudteemarsruute nagu "Glacier Express" (<http://www.glacierexpress.ch/theglacierexpress.php>) või "Golden Pass". Ning lisaks neile on mitmed kiirrongid: Ave (Hispaania), ICE (Saksamaa), TGV (train à grande vitesse; Prantsusmaa) ([http://www.railway-technology.com/projects/LVG\\_Est/](http://www.railway-technology.com/projects/LVG_Est/)), Pendolino (Itaalia) ja X2000 (Rootis).

Üldiselt on rongid muutumas üha kiiremaks ning ka rongide välimus on üha voolujoonelisem, et vähendada takistust. Rongide sisustus on üha mugavam ning paremaid võimalusi pakkuv.

## Öörongid

Öörongid opereerivad paljudes riikides, kuid nende kvaliteet on väga erinev. Öörongi toodet võib kirjeldada järgmiselt: hotell rongiratastel. Pikkade vahemaade läbimisel on mugav seda teha öösel magades ning jõuda sihtkohta puhanu ja reipana.

Nii nagu hotellis pakutakse erinevaid tubade tüüpe, on ka rongis mitmeid valikuid ning sõltuvalt majutuse mugavusest ning privaatsusest kujuneb ka teenuse hind. Laias laastus jagatakse teenus kolmeks:

- 1) Kupeevagun – kupeesid on erineva suuruse ning konfiguratsiooniga. Mugavamad kupeed on tavaliste ühekordsete vooditega ning sinna juurde võivad kuuluda ka pesemisvõimalused (*sleeper*), kuid sagedamini asuvad tualetid ja pesemisvõimalused vagunite otstes. Euroopa rongides võib kohata tähiseid "*First class*" – mis tähendab kupees vaid ühte või kahte voodit (*berth*). "*Second class*" kupees on üldjuhul kolm magamiskohta. Samas võib olla tegemist ka nelja- kuni kuuekohalise kupeevaguniga, kus kupees on kahekordsed narid (*couchettes*), sellisel juhul broneeritakse ainult voodikohti ning ei tagata seda, et ühte kupeesse satuvad kokku vaid ühe soo



- esindajad. Sellistes kupees pesemisvõimalused puuduvad ning tuleb kasutada ühiseid tualette vagunit otstes.
- 2) Platskart vagun tähendab vagunit naridega (kuni 36 magamiskohta), kus vagun ei ole jagatud eraldi kupeedeks vaid kõik ööbivad ühes suures ruumis.
  - 3) Istevagun (*sleeperettes*) – tegemist on bussisarnase vaguniga, kus on võimalik istet allapoole lasta ning lisaks pakutakse väikest patja ning pleedi, millega ennast öösel katta.

Juhul kui öörongil on olemas ka eraldi vagunid reisijate autode transpordiks, nimetatakse ronge veel lisaks *car-carrying trains*. Tavaliselt on tegemist pikamaarongidega ning selles on istumisvagunit asemel magamiskupeed. Idee seisneb selles, et inimesel on võimalik läbida pikki vahemaid öösel, ilma et peaks ise autot juhtima. Järgmisel hommikul on võimalik autoga edasi sõita puhanult.  
([http://www.eurorailways.com/products/night\\_trains/index.htm](http://www.eurorailways.com/products/night_trains/index.htm); <http://www.japan-guide.com/e/e2356.html>)

### Maailised rongid ja aururongid

Selliste rongide kohta informatsiooni otsida on väga keeruline, kuna nende kohta puudub ühtne, standardiseeritud infoallikas või informatsioonisüsteem. Reisikonsultandi jaoks on väga raske või peaaegu võimatu broneerida pileteid sellistele rongidele, väljastada pileteid või saada komisjonitasu (v.a. siis, kui reis sellisel rongil on osa paketist, mida müüakse läbi reisibüroode). Sageli on tegemist väga väikeste ettevõtetega, millel ei ole ühendust suurte raudteekompaniidega.

Kirjeldus "*scenic train*" võib tähendada väga erinevaid ronge, seal hulgas ka tavalisi ronge, mis ületavad Alpe või liiguvad mööda mereäärt või jõe orgu.  
([http://www.eurorailways.com/products/scenic\\_trains/](http://www.eurorailways.com/products/scenic_trains/) ; <http://www.durangotrain.com/>)

### Luksusrongid

Kõige erakordsemad ja ka kõige kallimad rongid kuuluvad Venice Simplon-Orient-Express-Group'i. Nende nimed on *Venice Siplon-Orient-Express*, *Eastern & Oriental Express* (läbides ühe kuu jooksul Chiang Mai, Bangkonki ja Singapuri). Või *the Great South Pacific Express* Austraalia idakaldal. Lisaks neile on Lõuna-Aafrikas Blue Train ning Indias *Royal Orient Express* ja *Palace on Wheels*.

### Reisimine maailmas

Põhja-Ameerikas on suur hulk pikamaaronge, mida kasutavad väga meelsasti ka turistid. Peamine erinevus regulaarrongi (*regular train*) ja turismirongi (*tourist train*) vahel on see, et esimesel ei tehta vahepeatusi ekskursioonide läbiviimiseks. Kõikidel rongidel on magamis- ja restoranivagunid. Sageli on rongi lõpus avatud rõdudega vagunid, kus on võimalik nautida maastikuvaateid.

Üks luksusrongidest Põhja-Ameerikas on "*Rocky Mountaineer*" Kanadas, mis teeb öösiti graafikujärgseid peatusi - reisijad veedavad ööd hotellides. Teine taoline rong, mis teeb ööseks peatuse on "*Royal Scotsman*" (Šotimaal, UK), kus rong teeb ööseks peatuse, kuid reisijad magavad rongi magamisvagunites. Hommikusoöki serveeritakse kliendi soovil voodisse. Rongi saadab ka buss, juhul kui on reisijaid, kes soovivad näha paiku, mis jäävad raudteest eemale.

Lõuna-Aafrika suurim atraktsioon on “*Blue Train*”, mis sõidutab inimesi Pretoria ja Kaplinna vahel. “*Pride of Africa*” ja “*Africa Rail Romance*” pakuvad spetsiaalreise ümber Lõuna-Aafrika (näiteks ka Victoria jõe juurde). Prantsusmaal on rong “*Train Bleu*”, mis sõidab Pariisi ja Ventimiglia vahel, mida ei tohi segi ajada originaalse “*Blue Train’ga*”.

Indias on võimalik reisida “*Palace on Wheels*” ja “*Royal Orient*”ga. Mõlemad saavad alguse Delhist ning teevad ringi ümber India. “*Royal Orient*” sõidab tavaliselt öösiti ning päevane aeg on broneeritud ekskursioonideks ja sisseostudeks.

1990ndate alguses tutvustati maailmale luksuslikku rongi “*Eastern & Oriental Express*”, mis sõidab Singapore ja Bangkoki vahel ja “*Great South Pacific Express*”i Austraalias (mis 2003. aastast enam ei sõida) (Sydney-Cairns). 2009. aastal tähistas 80. aastat Austraalias “*The Ghan*”, mis sõidab Sydney või Melbourne ning Alice Springsi vahel, kuid seda nimetatakse regulaarrongiks, mis sõidab kord nädalas ning see on kättesaadav kõikidele reisijatele terve marsruudi pikkuses.

“Luksusrong” tähendab rongi, mis pakub ekskursioone ja muid peatusi oma marsruudil ning hind sisaldab tavaliselt kolme söögikorda ning muid mugavusi.

### **Broneerimine ja teenuse hind**

Luksusrongide kohta ei leia infot nii lihtsalt, kuid võib proovida otsida internetist:

- <http://www.orient-express-trains.com>
- <http://www.rovos.co.za>
- <http://www.india-travel.com/traintour.htm>

Ühte kõige laiaulatuslikuma informatsiooniga kodulehte omab Saksamaal *Deutsche Bahn* (DB) <http://www.bahn.de>. Sellel aadressil võib leida suure hulga infot, mis puudutab peaaegu kõiki riike, millel on rongiteenus. Sellest nimekirjast võib leida ka luksusronge.

Euroopa on rongipasside piirkond, mille kohta võib leida infot Thomas Cooki Euroopa väljaandes. Kõige sagedasem valik tehakse *Eurail Pass’i* (21 riiki; 15 või 21 päeva, 1, 2 või 3 kuud (mitte-Euroopa kodanike jaoks) kasuks. Kahjuks ei kehti see Suurbritannias ning kui klient soovib sõita Londonist Pariisi, siis ei saa seda selle passiga teha. Passil on erinevaid tüüpe arvestades ostja vanust.

Kui lennundusest on tuntud “pühapäeva-reegel”, siis rongiteenuste juures on “7 p.m.” reegel – kui reisija alustab üle-öö reisi peale 19.00, siis peab tal passis olema ka järgmine päev.

Võib osta ka regionaalseid või rahvuslikke passe. Kliendile, kes ei ole oma reisiplaanides väga kindel, võiks soovitada üldisi rongipasse, mitte spetsiifilisi.

### **Piletid**

Pileteid on väga erinevaid, siinkohal on toodud mõningad valikud turul ringlevatest piletitest:

- riiklikud või rahvuslikud piletid
- individuaalsed või grupipiletid
- piletid, mis on kalkuleeritud *point-to-point* (linnast-linna) ja piletid, mis on kalkuleeritud lähtudes distantist (kilomeetripõhine)

- üheotsa pilet, tagasipöördumisega pilet, ringreisi pilet
- laste ja täiskasvanute pilet
- igasugused rongipassid residentidele ja mitteresidentidele
- piletid spetsiaalrongidele (luksusrongid ja autorongid)
- käsitsi kirjutatud piletid ja prinditud piletid
- perioodipiletid, mis kehtivad märgitud ajal

Kõik need erinevad piletid kalkuleeritakse vastavalt kehtestatud reeglitele, mis mõnikord võivad kehtida ainult ühes kompaniis või siis mitmes raudteekompaniis. Kõige lihtsam on aru saada rongipassidest, kuna nendel on kindel määratud hind ning nad kehtivad kindlal perioodil.

## AUTORENT

### Miks rentida autot?

“Ma lendan Londonisse ning siis ma soovin külastada kuut erinevat klienti, kes asuvad maapiirkondades, kolme päeva jooksul”.

“Mu pere veedab suvepuhkuse USA läänekaldal ning nad planeerivad reisida Vancouverist San Diegosse”.

“Mu auto läks katki ning võtab terve nädala enne kui see remonditud saab.”

Need on kolm tüüpilist situatsiooni, millega reisikonsultandil tuleb oma igapäevatöös kokku puutuda – need kirjeldavad kolme peamist põhjust, miks autot renditakse:

- äri
- puhkus
- asendus

Autorent on asendamatu, kui tegemist on ühe järgmiste situatsioonidega:

- palju pagasit
- väiksed lapsed
- reisimine loomadega
- kui lühikese perioodi jooksul soovitakse külastada paljusid kohti ühes kindlas piirkonnas
- selleks, et “avastada” maapiirkondi ja kohata kohalikke inimesi

Autorent ei ole kõige õigem valik, kui on vaja teha *point-to-point* reis (kesklinnast kesklinna). Kui autoreis kestab rohkem kui neli tundi, siis on soovitatav otsida alternatiive (rong jne).

### Peamised tegijad turul

Autorenditööstus on väga suur: *Carmaster*, Galileo autorendiprogramm loetleb 44 ettevõtet rohkem kui 14 000 autorendikohaga maailmas. Maailmas on vähem kui 10 globaalselt tegutsevat autorendifirmat: Alamo, Avis, Budget, Dollar, Europcar, Hertz, National ja Thrifty. Suurimad, arvestades rendikohti on Hertz, Budget ja Avis. (<http://www.travelnow.com/>)

### Võtmeturud

Globaalselt tegutsevad autorendifirmad müüvad oma teenuseid otse:

- avalikkusele
- reisibüroodele (individuealsed ja ketid)
- reisikorraldajatele
- lennuliinidele
- spetsiaalsetele autorendi maakleritele (*car rental brokers*); (<http://www.autoeurope.eu/index.cfm?aff=googleeu&c=7597>)

Maaklerid müüvad jälle edasi reisikaubandusele. Juriidiline leping sõlmitakse ikkagi kliendi ja autorendifirma vahel. Maakler ja reisitööstus osalevad kui vahendajad.

## Autorent sisaldab

Autorendi idee seisneb auto kasutamises, kuid klient saab lisaks:

- mugavuse ja teenused
- kindlustuse
- hoolduse.

## Sõiduk ja sõidukite koodid

Selleks, et teha reisikonsultandi töö lihtsamaks broneerides kliendile sobilikku autot, on välja töötatud sõidukite koodid (*Vehicle Matrix Code*).

*Carmaster* kasutab globaalselt tunnustatud standardkoode, et määratleda autogruppe. Iga täht 4-tähelises sõiduki koodis esindab sõiduki tunnusoont. Laiendatud maatriks võimaldab kirjeldada üle 400 sõiduki tüübi.

Auto kood luuakse valides üks täht igast veerust ning moodustades neist 4-tähelise autokoodi: CCMN on *compact car /2 or 4 door / manual transmission / no air conditioning*.

**Tabel 2.** Autorendi maatriks

<b>CLASS</b>	<b>TYPE</b>	<b>TRANSMISSION</b>	<b>AIR COND</b>
<i>M mini</i>	<i>C 2/4 door</i>	<i>A automatic</i>	<i>R yes</i>
<i>E economy</i>	<i>B 2 door</i>	<i>M manual</i>	<i>N no</i>
<i>C compact</i>	<i>D 4 door</i>		
<i>I intermediate</i>	<i>W wagon</i>		
<i>S standard</i>	<i>V van</i>		
<i>F full size</i>	<i>L limousine</i>		
<i>P premium</i>	<i>S sport</i>		
<i>L luxury</i>	<i>T convertible</i>		
<i>X special</i>	<i>F 4 wheel drive</i>		
	<i>P pick-up</i>		
	<i>J all terrain</i>		
	<i>X special</i>		

Igat autot saab kirjeldada nende nelja tähe abil. See maatriks on Rahvusvaheline Standard ning seda saab kasutada ka *Computer Reservation System's (CRS)* ja *Global Distribution System's (GDS)*, autorendidokumentidel ja vautšeril.

## Lisamugavused

Auto varustatakse vastavalt kliendi soovidele või vastavalt teede oludele järgmiste vahenditega:

- lapse- või beebiiste
- katusel olev pagasikast
- suusa-/talvevarustus, suusaraam, jääkaabitsad, talvekummid ja lumeketid
- pardanavigatsioonisüsteemid
- mobiiltelefon

### ***Spetsiaalnõuded ja teenused***

Füüsilise puudega autojuhtide jaoks pakutakse järgmisi teenuseid: autorendijaama juures märgistatud parkimine, lihtne sissepääs lennujaama transfeerbussidesse, spetsiaalsed broneerimiskoodid. Spetsiaalvahendid paigaldatakse reisija soovil.

Autojuhiga autot soovitatakse keerulise maastikuga aladel. Näiteks riikides, kus sõidetakse võrreldes koduse liiklusega vastassuunas. Autojuhiga sõit on ka väga lõõgastav ja kasulik – ärikliendid võivad kasutada sõidu aega teiste reisijatega suhtlemiseks, lugemiseks või kohtumise ettevalmistamiseks. Puhkereisija võib lõõgastuda ja nautida vaateid. Autojuht võib täita ka giidi rolli ning aidata hädaolukordades. Kulud autojuhile erinevad riigiti ning see sõltub riigi palgatasemest.

### ***Kindlustus***

Üks üldine reegel on see, et autot ilma kindlustuseta välja ei anta. Kindlustuse valik sõltub hinnatüübist/programmist, mille klient valib. Kokku on valida kolme programmi/hinna vahel:

- välistav (*exclusive*)
- kaasaarvav (*inclusive*)
- osaliselt välistav (*partially exclusive*).

Välistav pakett on kindlasti kõige odavam, kuid jätab kõik riskid kliendi kanda. Osaliselt välistav võib olla piisav, kui klient võtab lisaks veel kindlustuse, mis kaitseb varguse vastu lukustatud autost. Kõige suurema turvalisuse (ja ka kõige kallim) on kõike sissearvav kindlustus – st. et klient võtab kõik autorendipaigas pakutud kindlustustüübid.

Kindlustusvalikud võib laias laastus jagada nelja kategooriasse:

1. *Collision Damage or Loss Damage Waiver* (kahjud kokkupõrke puhul) – vähendab kliendi vastutust juhul, kui toimub autoõnnetus. Ilma selle kindlustuseta vastutab klient 100% selle auto eest.
2. *Theft protection* (varguse kaitse nii auto kui ka isiklike asjade jaoks) – kohustuslik Itaalias ja mõnedes Ida-Euroopa riikides
3. *Personal Insurance* (isiklik kindlustus) – katab mõned meditsiinilise kindlustuse elemendid ning ka rentija isiklikud asjad
4. *Liability* (rahalised kohustused) – vähendab kohustust juhul, kui rentija tekitab kahju kolmandale poolele. Euroopas on see kohustuslik.

Kui autot juhivad mitu inimest, siis on vaja see kindlustuses ära märkida.

### ***Hooldus***

Peamised autorendifirmad omavad kvaliteediprogramme ning nad kontrollivad oma sõidukeid peale igat renti.

Auto kütuse eest peab rentija veel lisaks maksma ning siin on mitmeid variante:

- Tuua auto tagasi täis paagiga
- Jätta auto tühja paagiga autorendifirmasse ning maksta lisatasu selle täitmise eest (kütuse hinnale võib lisanduda kuni 100%)
- Osta rentimise alguses auto kütusepaagi täis kütust suhteliselt normaalse hinnaga ning peale rendi lõppu jääb järele jäänud kütus rendifirmale.

## Kuidas autorenti levitatakse

Kliendi vaatepunktist on mitu võimalikku viisi auto broneerimiseks:

- Läbi reisibüroo ja lennuliinikontori – läbi CRS' i ja GDS' i. Kui autorent on osa paketist, siis on broneeringud tehtud juba reisikorraldaja poolt ning reisibüroo on ainult vahendaja.
- Läbi autorendifirma kontori ja nende interneti lehekülje – autorendikontorid teenindavad nii tänavalt sisse astuvaid kliente kui ka neid, kellel on varasem broneering. Autorendikontorid asuvad tavaliselt rahvusvaheliste ja regionaalsete lennujaamade juures ning ka kesklinnades. Paljudes riikides, eriti Euroopas (Saksamaa, Suurbritannia ja Šveits) on autorendifirmad ka raudteejaamade juures. Suurtes linnahotellides ja puhkekuurortides on autorendi punktid, mis võivad olla avatud mõned tunnid päevas või mõned kindlad päevad nädalas.

## Autorendi protseduur

Kui klient ilmutab huvi auto rentimiseks, siis esimene samm on teha kindlaks, kas ta on äri- või puhkereisija

### Ärireis:

- Kas su klient on autorendifirma püsikliendiprogrammi liige? Sellised programmid sisaldavad soodustusi nagu *Special Rate Programmes, Insurance Benefits or Personalised Rental Profiles*.
- Kas sinu kliendi firmal on korporatiivne leping autorendifirmaga? Tavaliselt on siis ettevõttel olemas kliendinumbr, mis on vaja lisada broneeringunumbrisse, et saada soodustust

Peale neid küsimusi võib minna kliendi vajaduste juurde

- Milline on eeldatav distants? Mida pikem on läbitav vahemaa, seda mugavam peab auto olema.
- Kas kliendil on raskeid pakke? Vastus määrab auto pakiruumi suuruse või autotüübi
- Kui oluline on prestiiži küsimus? Selle vastusega saab paika panna auto väljanägemise, suuruse ja isegi sõiduki värvi.

Lisaks neile küsimustele on vaja uurida, millised lisavahendeid, mugavusi klient autosse soovib:

- Kas ta soovib konditsioneeriga autot? Vajalik riikides, kus on palav ja niiske kliima
- Kas automaatkäigukastiga või manuaalkäigukastiga?

### Puhkereis:

- Kui palju inimesi reisib koos sinuga? Auto suurus ja mugavusaste.
- Kui palju on pagasit? Määrab pagasiruumi suuruse, võib-olla peab valima hoopis furgoon-tüüpi auto.
- Kui suur on eelarve? Raha saab säästa, kui tuua auto tagasi rendi paika, valida fikseeritud rendi aeg või kui valida mõni rendifirma poolt pakutud pakett (auto + erinevad lisamugavused).
- Kas vajatakse spetsiaalvarustust? Lasteiste, katuseraam sporditarvete jaoks ning talvevarustust?
- Kas soovitakse automaat- või manuaalkäigukastiga autot?

## Nõuded juhile

Klient peab täitma kõiki alljärgnevaid kvalifikatsiooninõudeid:

- Klient peab olema 25 aastat vana (on mõned erandid, kus autot renditakse 21 aastasele juhile – peab maksma 15 USD juurde ning erandid, kus autot ei rendita üle 75 aasta vanusele juhile)
- Kliendil peab olema kehtiv rahvusvaheline juhiluba (*International Driving Licence*).
- Kliendi juhiluba peab olema vähemalt 1 aasta vana
- Kliendil peab olema kehtiv rahvusvaheline krediitkaart, mis garanteerib autorendifirmale kulud juhul, kui juht satub autoavariisse ning kui auto tuuakse tagasi täitmata paagiga.

## Autorendikulude kalkuleerimine

Autorenti arvutatakse vastavalt rentimisaja pikkusele ning läbitavale vahemaale.

### Ajapõhine

- päeva hind: 24 tundi, st ühe päeva kella 11.00st kuni järgmise päeva 11.00ni
- nädalalõpp laieneb tavaliselt reede pärastlõunale/õhtule ja esmaspäeva hommikule
- nädala hinda arvestatakse vastavalt firmale 5-7 päevani. Varasem tagasi toomine ei ole üldiselt soovitatav, kui võetakse soodustusega hind või nädala hind.
- kuu hinda arvestatakse vastavalt firmalt alates 25 kuni 31 päevani. Varasema tagasi toomise puhul võidakse hind ümber arvutada arvestades nädala ja/või päeva hinda.
- pakett: tavaliselt *all-inclusive* hind, mida ei saa muuta päevahinnaks.

### Vahemaa

- Iga miil/kilomeeter tuleb maksta veel lisaks ajaelemendile
- Paketti on arvestatud mingi fikseeritud hulk miile/kilomeetreid (näiteks 200 miili rendiperioodi jooksul või 100 miili päevas; kui maksimum miile ei läbitud, siis tagasiarvestust ei tehta)
- Piiramatute miilide/kilomeetrite arv rendi perioodi jooksul.

Rendi hind päeva kohta alaneb, mida pikem on rendiperiood. Ühepäevarendil on tavaliselt ekstrahind (võttes auto ühest kohast ja jättes teise).

Järgmised kulud ei kuulu autorendilepingu alla (klient peab need ise maksma):

- Maksud sildade ületamise, erateede ja praamide eest
- Parkimistasud
- Piiri ületamise tasud.

Trahvid, mis määratakse autorendi ajal tuleb tasuda kliendil.

## Deposiidid ja maksmine

Auto rentimine nõuab kliendilt rahvusvahelise krediitkaardi olemasolu, mis katab kõik autorendi kulud ja mis võetakse kliendi kaardilt autorendi lõppedes maha.

Ette makstud vautšer ei ole üksi piisav maksmiseks. See ei kata ekstra kulusid või kahjusid, mis võib rendi ajal juhtuda. Mõned firmad võivad tagatiseks võtta ka reisitšekke ja sularaha, kuid selline praktika muutub ühe harvemaks.



## **Broneerimisprotseduur**

### **1) Informatsiooni kogumine**

Enne kui alustada auto broneerimise protseduuriga, on vaja saada kliendilt järgmine info:

- kliendi liikmenumber (kui on olemas)
- ettevõtte lepingu number (kui on olemas)
- rentija perekonnanimi, eesnimi
- rendi asukoht
- tagasitoomise kuupäev
- rendi pikkus päevades
- tagasi toomise koht
- spetsiaalsed märkused (lasteiste)
- autogrupp
- konsultandi IATA või *Travel Agent Identification* number

Lisaks on vaja teada, kuidas toimub maksmine

- kliendi krediitkaardiga
- konsultant maksab (siis on vaja anda vautšer)

### **2) Auto broneerimine**

Teha broneering kasutades CRS'i või GDS'i või helistades autorendifirma telefonil.

### **3) Vautšeri välja andmine ja komisjonitasude saamine.**

## **Nõuanded kliendile**

### **Enne reisi**

#### **1) Auto kättesaamine**

Auto kättesaamine (ja tagasitoomine) suurte lennujaamade juures võib olla keeruline ja aega nõudev. “Tasuta transferbussid” sõidutavad tavaliselt kliente lennujaamast autorendipunktidest, mis asuvad väljaspool lennujaama piire. Kogu protsess võib võtta isegi kuni 2 tundi (mõlemas suunas).

Autorendi “kliendiprogrammi” liikmetel võib protsess kulgeda kiiremini, kuna nad ei pea ootama, millal täidetakse igasuguseid vorme ning nad ei pea ootama lõpparve järel. Aga arvestama peab sellega, et kogu protsess on siiski aeganõudev – nõusta kindlasti klienti.

Autole järele minnes (*picking-up*) peab klient kindlasti näitama isikut tõendavat dokumenti (pass). Koduriigis piisab tavaliselt ka juhiloast.

#### **2) Auto äratoomine**

Auto võib jätta ka kliendi hotelli või mõnesse muusse selle firma autorendipunkti, kuid sellest teenusest tuleb firmat teavitada juba auto rentimisel ning selle eest võetakse lisatasu.

#### **3) Valmistumine äraminekuks**

Autorendifirmad pakuvad piirkonna kaarte ning põhilisi riigi kaarte ning tavaliselt tasuta.

NB! Ainult vähesed autorendipunktid on lahti 24 tundi – teavita oma klienti lahtiolekuaegadest.

### **Teekonnal**

Pikkade vahemaade läbimine võib olla väsitav ja/või igav, kuid selle vältimiseks on mõned moodused.

**Autorongid** - Põhja-Ameerikas ja Euroopas (sh Suurbritannia) on mitmeid ööronge ning mõned päevased ka. Rongis on magamiskupeed ning ühe reisiga on võimalik katta 600 kuni 1000 kilomeetrit.

**Autopraamid** - sõites Suurbritanniasse võiks autot vahetada sealpool kanalit, et oskaks paremini sõita sealsetes tingimustes.

**Hädaabi ja õnnetused** - globaalselt tegutsevad autorendifirmad pakuvad 24-tunnist hädaabinumbrit, et aidata õnnetuse korral. Klient leiab vastava info aknakleebiselt ja/või kindalaekast ning kindlasti ka rendipaberitelt.

### **Peale reisi**

Sageli on võimalik tuua auto tagasi ka ajal, mil rendifirma ei ole avatud, siis peab klient üles märkima kuupäeva, kellaaja, kilometraažinäidu, bensiininäidu ning panema selle info koos auto võtmetega selleks ette nähtud postkasti. Nii tohib teha ainult siis, kui selles on eelnevalt kokku lepitud ning kui arve makstakse krediitkaardiga ja ei vajata koheselt arvet.

## BUSSITRANSPORT

### Bussitranspordi süsteemid, teenused ja kvaliteet

Busse (*buses*) kasutatakse tavaliselt linna ja linnalähiümbruse graafikujärgsete reiside teenindamiseks, kus ei ole vaja pakkuda väga mugavat teenust ning kus kõrghooajal võivad reisijad ka seista.

Teistsugused bussid (*coaches*) on mugavamad ja neid kasutatakse regionaalsetel reisidel ja reisidel, mis läbivad mitut riiki.

Bussid ei ole seotud rööbastega nagu rongid ning see annab neile eelise sihtkohtade valikul. Sageli asuvad bussijaamad linna keskuses hotellide ja restoranide ligiduses. Pakutakse erinevat tüüpi bussiühendusi: ekspress, pikamaa, kohalik või aeglane ühendus. Sageli on vajalik või soovitatav broneerida endale koht bussis. Pikamaa reisirühmad vajavad ka spetsiaalset ettevalmistust: vajalikud dokumendid, riietus, toit ja jook.

Erinevates riikides võib lähi- ja kaugliinide bussiteenus olla väga erineval tasemel ja kvaliteediga: alates mugavusteta bussist kuni kõrgkvaliteediliste konditsioneeriga bussini, kus pakutakse stjuuarditeenust, toitlustust, videote vaatamist jne.

Euroopas on oma kvaliteedi märgistus, mis kehtib bussidele. RAL (*Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e.V.*) märgib kvaliteeti, GBK (*Gütegemeinschaft Buskomfort e.V.*) määratleb kliendi jalgade ruumi bussis ja muud lisamugavused:

- \*\*\* *comfort class* (jalgade ruum 77 cm, bussis on köök ja tualett)
- \*\*\*\* *first class* (jalgade ruum 83 cm, bussis on köök, tualett ja konditsioneer)
- \*\*\*\*\* *deluxe class* (jalgade ruum 90 cm, bussis on köök, tualett, konditsioneer ja pagasihoiuruum)

Kasutades seda süsteemi garanteerivad bussioperaatorid vastava kvaliteedi. Bussis on kliendi jaoks samad mugavused, mis lennukipardal: individuaalne lugemislamp, konditsioneer, toitlustamine, tualetid, võimalik broneerida kindel koht bussis jne.

**NB! Sõnu “bus” ja “coach” ei kasutata kunagi ühes tähenduses.**

### Reisi planeerimine

Enne kui alustada kliendile reisi planeerimist, on vaja teada täpsemalt kliendi soovideid ja plaanidest. Selleks on vaja klienti väga tähelepanelikult kuulata, et pakkuda talle kõige mõistlikum ja majanduslikus mõistes kõige soodsam variant. Kõige esimene valik on, kas sõit toimub regulaarse (*regular*), graafikujärgse (*scheduled*) või mõne turistidele mõeldud bussiga, millega kaasnevad veel ka igasugused teenused (*all-inclusive tour*).

Püüda välja selgitada, miks soovib klient reisida just bussiga. Marsruudid võivad üksteisest suuresti erineda olenevalt sellest, kas klient soovib läbitavad maad rohkem näha, võtta osa kohalike elanike elust ja õppida tundma nende kultuuri või soovib ta lihtsalt liikuda punktist A punkti B nii kiiresti kui võimalik. Väikestes sihtkohtades ei pruugi olla lennu- või rongiühendust, seega jääb üle kas võtta ette bussireis, mis on odavam või rentida auto (kõige kiirem ja mugavam viis).

Oleks vaja järele uurida:

- Kus asub bussireisi sihtkoht (riik, regioon)
- Milliseid teisi transpordiliike oleks võimalik kasutada
- Millised on reisi kuupäevad ja kellaajad
- Kus asub bussijaam
- Millised on vahemaad ja kui kaua buss neid läbib
- Kas reis jätkub ka teises ajatsoonis
- Milliseid hindu, spetsiaalhindu, allahindlusi ja passe pakutakse
- Kas eelnev koha broneerimine on kohustuslik või soovitatav vastavalt hooajale
- Millised on busside sõidugraafikud
- Kas bussi võib loomi võtta
- Kas puuetega inimestele pakutakse lisamugavusi
- Kas ja millised on migratsiooniregulatsioonid ja meditsiinilised nõuded sisenemisel teise riiki
- Millist kvaliteeti ja teenuseid bussis pakutakse – kas klientidele pakutakse toitlustamist või peavad nad söögi ja joogi ise kaasa võtma; kas tee peal tehakse regulaarselt peatusi, et kliendid saaksid jalgu sirutada; kas bussis on tualett jne.

### Lisanduvad küsimused

Paljud riigid on väga suured, see tähendab seda, et läbitavad vahemaad on väga pikad, reisi kestvus on pikk ning teeolude kvaliteet võib olla väga kõikuv. Seega oleks vaja veel uurida järgmiste asjaolude kohta:

- Riigi geograafia, selleks et soovitada kliendile lennukit, rongi või bussi
- Kas reisi pileteid on võimalik ette broneerida, kui ei siis kust saab klient osta pileti ja kus on bussipeatus (mõnes Aafrika riigis vastutab bussi piletite müügi eest bussijuht ning buss väljub alles siis, kui kõik kohad on välja müüdud).
- Ilmastiku oludest lähtuvalt muutuvad mõnes riigis teed vihmaperioodil või talvel peaaegu läbimatuteks.
- Religioon, traditsioonid ja keel: kliendid peavad olema informeeritud erinevatest tavadest, millega nad kokku puutuda võivad.
- Poliitiline situatsioon: kas bussiga reisimine on ohutu või mitte, kas välismaalaste suhtes ollakse tolerantsed ja kas ööreisid on turvalised.
- Hinnad: riikides, mis kannatavad inflatsiooni ja rahasüsteemi ebastabiilsuse all, võivad hinnad muutuda iga kuu; võib olla võimalik, et turistidelt nõutakse erinevat hinda kui kohalikelt.
- Busside kvaliteet ja mugavus: mõnes riigis on väga hea bussisüsteem ning mõnes väga minimaalne kvaliteedistandard.

### Reisimine Põhja-Ameerikas

Kuni 70-ndateni oli buss tavaline reisimise vahend nii lühikeste kui ka pikkade distantside puhul. Seoses lennuhindade langusega ja ajapiirangutega on bussireisijate arv jätkuvalt vähenenud. USAs tegutseb hetkel kaks suurt rahvuslikku kompaniid, kes teenindavad hetkel vähem linnu kui kunagi varem. Kuid siiski on paljude inimeste jaoks reisimine bussiga odavam ja mugavam kui reisimine lennukiga. Puudub üldine reegel, mis määratleks kumb transpordiviis on kallim – iga kord tuleb üle kontrollida.

Bussireis pakub mitmeid eeliseid, mida lennureis ei tee:

1. võimalik on näha rohkem seda regiooni, millest läbi sõidetakse.
2. bussireis võib olla osa puhkusest – turist võib saada paremini osa riigi “rikkusest”

3. võimalus kohtuda inimestega ja suhelda nendega.

### **Pakutavad teenused**

USAs pakuvad bussiteenust kaks suurt kompaniid: Greyhound ja Trailways. Greyhound on suurim bussikompanii ning pakub peamiselt graafikujärgset reisijateenust. Trailways on liit, mis ühendab endas 25 liiget üle terve USA pakkudes nii graafikujärgset teenust kui ka tšarter- ja grupireiside teenust.

Ka kompaniid teevad koostööd, et teenida veelgi paremini kliendi huve. Neil on linnadevahelisi liine kaks korda nii palju kui Amtrakil (raudteekompanii) või lennuliinidel. Paljud marsruudid ühendavad ka lennujaamu, kuid suurem osa liinidest on siiski keskmaa- või pikamaadistantside katmiseks. Lisaks kahele eelpool mainitud kompaniile on USAs mitmeid väiksemaid kohalikke kompaniisid, mis ühendavad väiksemaid linnu riikliku võrgustikuga.

Pikamaa bussides on tavaliselt konditsioneer ning bussis on 40-50 istekohta, mida on võimalik lamamisasendisse lasta ning lisaks sellele ka tualett. Jooke ja toite ei pakuta, kuid pikamaadistantsidel tehakse söögipeatusi.

Keskmaa ühendused linnade ja lennujaamade vahel ei ole üldiselt väga levinud, kuid taolised ühendused muutuvad üha populaarsemaks ja sagedasemaks ning kasutades nende teenust ei võida mitte ainult ajas, vaid hoolitsetakse ka pagasi eest.

### **Passid**

Greyhound (<http://www.greyhound.com>) ja Trailway pakuvad mõlemad passe, kuid mõlemat ühendav tunnus on see, et residentidele ja välismaalastele on nad erineva hinnaga. "Greyhound Discovery Pass" on kättesaadav igas Greyhoundi terminalis. Kui reis algab Kanadast, siis on eraldi pass inimestele, kes ei ole USA või Kanada kodanikud.

Veel on võimalik osta tavalist passi erinevateks perioodideks: alates neljast kuni 60 päevani. Reisija võib katkestada reisi ükskõik mis punktis ja ükskõik mis ajal ning jätkata arvestades passi kehtivustähtaega.

Pagas on tasuta, kui seda ei ole rohkem kui kaks tükki kogukaaluga 45 kg. Lapsed alla kahe aasta võivad reisida tasuta ning vanuses 3-11 saavad allahindlust 50%. Kanadas ei ole allahindlust lastele Canada pass'il.

Turistid, kes külastavad ainult kindlat piirkonda võiksid valida regionaalse passi. Võimalik on valida *Northeast Pass*, *Southern Pass* või *West Coast Pass*. Floridas on *Floripass*, mis sisaldab ka sissepääsusi mõnesse populaarsesse teemaparki.

Kuigi Greyhound tegutseb nii USAs kui ka Kanadas, siis pakutavad passid ei ole samad ning ükski neist ei võimalda piiri ületamist.

### **Reisimine Suurbritannias ja Euroopas**

Rongireisil ja bussireisil Suurbritannias ei ole eriti suuri erinevusi. Raudteevõrk on piisavalt tihe ning nii bussid kui ka rongid liiguvad täpselt graafikutes. Mugavustase on ka enam-vähem sama, nii et bussi valimiseks peab olema spetsiaalne põhjus.

Üks põhjus siiski on – bussid teenindavad enamaid linnu kui rongid ning buss peatub ühes linnas mitmes paigas, kui rong teeb vaid ühe peatuse, kus reisijad saavad maha minna ja peale tulla. Paljud läbivad bussid katavad pikki distantse näiteks Lõuna-Inglismaalt Šotimaale. Valides rongi tähendaks see mitmeid rongi vahetusi.

Kuigi bussis on jalgadele vähem ruumi, tähendab see mugavamat reisimist, kui kaasas on palju käsipagasit, kuna see asub kindlas hoiuruumis.

Tavaliselt on bussipiletid odavamad kui rongipiletid. Olenevalt reisimise päevast ja ajast võib nende kahe erinevus olla suur samal distantstil: bussi reis maksab 10£ ning rongipilet 30£.

### **Eurolines (<http://www.eurolines.com>): graafikujärgne Euroopa pikamaa bussitranspordi teenus**

Eurolines on Euroopa juhtivaid pikamaa bussitransporditeenuse pakkujaid, mille marsruudid ühendavad üle 500 sihtkoha.

Kui klient on alla 26 aasta vana, on tal võimalik saada suuri allahindlusi. Lisaks sellele on hooaja hinnad: madalhooaeg, keskhoodaeg ja kõrghoodaeg. Hetkel pakutakse 15 ja 30 päeva passe, mis võimaldavad piiramatut reisimist 41 Euroopa linna vahel. Bussid võivad väljuda kord päevas, kuid suurematest linnadest ka mitu korda päevas.

Mugavates Eurolinesi bussides on allalastavate seljatugedega istmed, suured aknad ja tualeti kasutamise võimalus bussis. Teekonnal tehakse värskenduse peatusi. Istkoht on garanteeritud, kui eelnevalt on tehtud broneering (vähemalt 24 tundi enne tee asumist).

## **VEETRANSPORT**

### **Praamlaevade (*ferries*) ülevaade**

71% Maa pindalast on kaetud veega. Vesi tähendab kindlaid ühendusteid inimeste ja riikide vahel. Üle 90% maailmakaubandusest transporditakse laevadega. Lisaks praamlaevadele sõidab maailmavetes 40 000 kaubalaeva (*cargo ship*). Enamus nendest laevadest kannab nii kaupu kui ka inimesi.

Tabelist 1 võib näha, et ookeanid moodustavad kõige suurema osa Maad katvatest veekogudest. Järved, lahed, mered, kanalid, jõed ja muud veekogud katavad ülejäänud 7%. Praamid sõidavad just viimati nimetatud veekogudel ning kaubalaevad sõidavad maailma ookeanidel.

**Tabel 3.** Maad katvad veekogud

<b>Veekogu</b>	<b>Osakaal %</b>
Vaikne ookean	46%
Atlandi ookean	24%
India ookean	20%
Põhja-Jäämeri	3%
Muud veekogud	7%

## **Praamide ajalugu**

Praam (*ferry*) on laev, mida kasutatakse reisijate, kaupade või sõidukite kandmiseks üle suhteliselt lühikeste distantide.

Praamid on eksisteerinud juba aastasadu kui mitte tuhandeid. Antiikaegadel kasutati lamedaid parvesid, et transportida inimesi üle jõgede või teiste veekogude. Parve “mootorina” kasutati pikki ritvasid. Lisaks parvedele kasutati transpordiks väikeseid paate. Paljudes maailma osades on senini kasutusel taoline mitteformaalne praamiteenus. Olenevalt piirkonnast ja tingimustest on kujunenud praamide/paatide kuju ja väljanägemine ning nende liikumapanevaks jõuks kasutatakse erinevaid meetodeid. Praamid võivad ületada veekogusid või võivad sõita piki veekogu rannikut.

Tähtis on mõista, et praamid on omanud suurt rolli maailmamajanduse arengus ja selle juhtimises. Nii nagu on edasi arenenud tehnoloogia, on edasi arenenud ka praamid: kiiruse, efektiivsuse ja mugavuse poolest. Tänapäeval soovivad paljud praamlaevade kompaniid pakkuda kliendile mitte ainult kiiret transporti soovitud sihtkohta, vaid et reisijad naudiksid aega, mis neil kulub transpordi peale.

Selle tulemusena pakuvad kaasaegsed praamid mitmeid lisamugavusi. Need lisamugavused teevad praamisõidust reisijate jaoks nauditava elamuse ning suurendavad ettevõtte kasumlikkust. Pardal olevad reisijad on ettevõtte jaoks mitme tunni jooksul “vangistatud” ostujõud.

## **Praamide tüübid**

### *Ainult reisijatele mõeldud praamiteenus*

Taoline teenus pakub reisijatele transporti kahe või enama punkti vahel. Hind sõltub distantist ning hetkenõudlusest. Reisimine suurema nõudlusega ajal võib olla kallim. Sageli pakuvad praamlaevade ettevõtted grupihindu või sagedastele reisijatele spetsiaalseid programme. Ainult reisijatele mõeldud teenuse pakkumisel kasutatakse väiksemaid ja kiiremaid laevu, millel on iga päev mitu lahkumisaega ja saabumisaega. Klient eeldab õigeaegset, turvalist, mugavat ja mõnusat teenust.

### *Praamiteenus reisijatele ja sõidukitele*

Selline teenus pakub reisijatele ja nende sõidukitele transporti kahe või enama punkti vahel. Sõidukiteks võivad olla autod, jalgrattad, veoautod, mootorrattad ja suured kaubaautod. Hinnad erinevad suuresti ning need sõltuvad transporditud veoki tüübist ja arvust.

### *Praamiteenus reisijatele ja rongidele*

Selline teenus pakub rongidele ja limiteeritud hulgale reisijatele transporti kahe või enama punkti vahel. Praam võib olla kuni 120 meetrit pikk.

### *Kauba/reisijate praamiteenus*

Peamine eesmärk on transportida kaupa ühest punktist teise ning laevale võidakse võtta limiteeritud arv reisijaid, kes soovivad reisida täpselt samade punktide vahel. Hinnad erinevad suuresti ning sõltuvad kaubateenuse tüübist, läbitud vahemaast ja teenuse nõudlusest.

### *Diiselmootoriga praamlaevad*

Selliseid laevu on erineva kuju ja otstarbega ning selliste laevade interjäär võib olla väga erinev (vastavalt vajadusele). Mõned neist on väga kiired sõites kiirusega 35 sõlme tunnis ning mõned jällegi aeglasemad, kuid pidades vastu väga erinevatele ilmastikuoludele.

### **Jetfoil**

Kasutatakse reisijate transportimiseks. Sellistel laevadel on reaktiivmootorid ning nad võivad saavutada väga suure sõidukiiruse. *Jetfoil'e* kutsutakse ka *Jet Cat*, *Jet Boat*, *Jet Champion* jne.

### **Hydrofoil**

On varustatud võimsa mootoriga. Lisaks mootorile on sellele praamil metallplaatide või kiiludega "tiivad", mis toimivad kui lennuki tiivad, kui praam on saavutanud tippkiiruse. Need praamid sõidavad rahuliku veega veekogudel.

### *Kruisiliinide praamid*

Praamid, mis rahuldavad üheaegselt nii klientide transpordi kui ka meelelahutusvajaduse reisi ajal. Need on viimasel ajal ühe populaarsemad ja kiires arengus. Paljud neist toimivad kui kruisilaevad ning pakuvad selliseid mugavusi nagu seda teevad kruisiliinid:

- Söögikohad (tavalised iseteenindusega ja *a la carte* restoranid);
- Sisseostude sooritamise kohad;
- Kasiinod;
- Majutus/kajutid;
- Baarid ja avatud paigad lõõgastumiseks;
- Mänguruumid ja raamatukogud;
- Lasteruumid ja tegevuskeskused;
- Konverentsiruumid.

Paljud uued laevad võivad peale võtta kuni 3000 reisijat.

### **Roll-on/Roll-off Boats (RO-RO)**

Ro-Ro laevad on kujundatud selleks, et manööverdada kiiresti sadamates. Iga laev võib olla unikaalse interjööriga, kuid neid ühendab tunnusjoon, et laev käib mõlemast otsast lahti – lihtne sõidukeid peale panna ja maha sõita – ei ole vaja laeva ümber pöörata.

### **Broneeringu tegemine**

Valik võimalikke küsimusi, mis aitavad selgitada kliendi vajadusi:

- Kuhu on vaja reisida?
- Milline oleks kõige mugavam reisimise viis?
- Millal on vaja reisida?
- Kas reisijal on kaasas mõni sõiduk või transpordivahend?
- Kui palju reisijaid koos reisib?
- Millal tagasi pöördutakse?
- Kui kiiresti on vaja sihtkohta jõuda?

Sageli on valida erineva kiirusega laevade vahel. Täpselt sama moodi nagu rongide puhul on mõned laevad kiiremad kui teised ja ei tee teekonnal vahepeatusi.



## Broneeringu tegemine

(<http://www.webmarine.ee> )

Praamlaeva broneeringuprotseduur erineb olenevalt maailma regioonist ja osutatud teenuse tüübist, kuid erinevatel süsteemidel on ka ühesuguseid toiminguid:

- küsida broneeringu vastu võtnud agendi nime; juhul kui kõne katkeb või kui info jõuab kohale katkendlikult, on võimalik üle küsida;
- anda agendile reisija täielik nimi; lasta agendil see nimi üle korrata ning kontrollida õigekirja;
- anda agendile vajaliku teenuse osutamise kuupäev, kellaaeg ja teenuse klass;
- öelda agendile, mil viisil maksmine toimub;
- võtta broneeringunumber;
- saata kirjalik kinnitus ja saata pilet reisijale.

## Praami hinnakujundamise meetodid

### Hinnatüübid

Tänapäeva kiiresti muutuv maailmas on mitmeid erinevaid hinnastruktuure. Hinnad võivad põhineda järgmistel tingimustel:

- *One way (single) passenger-only fares*: kui klient vajab ainult ühe otsa transporti;
- *Round trip / return trip passenger-only fares*: klient vajab edasi-tagasi piletit;
- *One way passenger/vehicle fare*: kui klient peab ka sõiduki praami peale tooma, kuid ei vaja tagasi tulekuks praami teenust;
- *Round trip / return trip passenger/vehicle fare*: klient + sõiduk edasi-tagasi pilet.

### Lisanduvad hinnapiirangud

Lisaks praami põhihinnale lisatakse mõnikord lisanduvaid teenuseid, mis põhinevad kliendi vajadustel. Näiteks peab klient viibima laeval ka öösel, seega vajab ta mugavamat paika, kus puhata või magada. Erinevad laevad pakuvad majutust ning seda mitmes erinevas klassis.

### Maksetähtajad

Igal praamlaeva ettevõttel on omad maksetingimused. Maksetähtaeg kajastab päeva, millal klient peab maksma pileti eest ning muud kohustused, mis kaasnevad pileti ostmisega.

## KRUIISITURISM

### Kruiiside ajalugu

Aastal 1835 pakkus Arthur Anderson välja kruiisi Šotimaalt erinevatesse sihtkohtadesse nagu Island ja Fääri saared. Reklaami vormis kirjeldas Anderson kruiisi lõbuna talvise Hispaania päikese all. Kaks aastat hiljem lõi ta oma partneriga legendaarse *Peninsular Steam Navigation Company*, millest hiljem sai *P&O* (<http://www.pocruises.com/>). Rääkides kruiiside kontseptsioonist, tullakse alati tagasi Andersoni aega, kes soovis ühendada merereisi ja lõõgastumist.

Meelelahutuse eesmärgil tehtavad kruiisid kogusid kiiresti populaarsust 19. sajandil. 1920ndatel olid kruiisid vägagi levinud Lääne maailma eliidi hulgas. Kruiiside idee seisnes reisijate “hellitamises” ning laevad olid ehitatud nii, et rahuldada reisijate vajadusi ning majutada ka reisijatega kaasas olevaid teenindajaid.

USA kruiisitööstus sai tuule tiibadesse 1930ndate “kuiva seadusega”: maismaal oli alkoholi tarbimine keelatud, kuid reisijad võisid legaalselt alkoholi tarbida ainult mõned miilid kaldast eemal.

1930ndate ja 40ndate jooksul võistlesid mitmed riigid (UK, Holland, Norra, Prantsusmaa ja USA) selles, et kes suudab ehitada kõige luksuslikuma, glamuursema ja mugavama reisilaeva maailmas. Näited: Cunard Caronia – esimene laev, kus igal kajutil oli oma vannituba ning selle laeva korstendeist tuli selle aja kõige suurem suitsujuga.

Kruiisiajastu ei jäänud ilma väljakutseteta: 1958. aastal toimus esimene ärinte üle-Atlandi lennureis, mis muutis nii tarbijate nõudmist kui ka maailma turismimajandust. Kuni 1960ndate keskpaigani oli odavam ületada Atlandi ookean ikkagi laevaga, kuid uute “jumbo jet’de” tulekuga oli majanduslikult odavam reisida lennukiga.

Vähenenud nõudlus tähendas kruiisitööstusele langust ja ka luksuslike kruiisilaevade arvu vähenemist. Paljud maailma suurimad kruiisilaevad tegid oma viimased reisirajad aastatel 1957-58 (Queen Mary ja Queen Elizabeth <http://www.thegreatoceanliners.com/>).

Kruiisikompaniid hakkasid oma kohta turul leidma jälle 1970ndatel. Selle asemel, et keskenduda üle-ookeani teenusele, leiti uus turg - lühemad reisirajad meeldiva kliimaga piirkondades – Kariibi meri ja Vahemeri. Alates 1970ndatest kuni käesoleva ajani kasvab kruiisitööstus enneolematu kiirusega – keskmiselt 7-8% aastas – see on üks kõige kiiremini kasvavaid segmente reisirajaduses

### Peamised kruiisisihtkohad

Kruiisid võluvad igas vanuses ja igat tüüpi inimesi. Kruiisireis võib olla suurepärase puhkuse elamus – glamuurne ja romantiline.

Pakutakse erineva pikkusega kruiise nii, et kõik peaksid oma vajadustele vastava leidma: alates mõnetunnistest kruiisidest, ööbimisega kruiisidest (2-5 ööd) ning 7-, 10-, 11- ja 14-päevaseid kruiise kuni lõpetades 335-päevaste kruiisidega. Ka laevad erinevad üksteisest: väikesed luksusjahid, purjekad ja väikesed mootorpaadid. Pakutakse teemakruiise,

seikluskruisi ja kruisi, mis teevad tiiru ümber maailma. Mõned laevad mahutavad kuni 3500 reisijat ning pakuvad laeva pardal sadu tegevusi.

Väidetakse, et kruisireisijatel on kõige suurem rahulolu oma puhkusest ning nad on väga head korduvkliendid reisibüroo jaoks. Näiteks 1998. aastal ostis 7,7 miljonit inimest terves maailmas kruisireisi ning 2009. aastal oodatakse 13,3 miljonit kruisireisijat. Suurimad turud on USA, UK, Aasia (va Jaapan), Saksamaa, Kanada, Itaalia, Jaapan, Prantsusmaa jne.

### **Ülemaailmsed kruisisihtkohad**

Sihtkohad on kruisireisi valiku juures üks kõige tähtsamaid otsustustegureid. 87% reisijatest valib oma kruisi just vastavalt marsruudile. Vastavalt *Cruise Lines International Association* (CLIA <http://www.cruising.org/>) statistikale on viis kõige populaarsemat kruisisihtkohta Kariibi meri, Alaska, Euroopa, Mehhiko ja Vahemeri.

#### *Kariibi meri*

Kariibi meri on olnud ja jääb üheks kõige populaarsemaks kruisisihtkohaks terves maailmas. Eelduses on aastaringne hea ilm ja ilusad rannad. Kariibi meres on üle 7000 saare, kuid suurem osa neist on liiga väikesed, et neid külastada või on nad üldse asustamata. Marsruudid on sageli väga sihtkoha intensiivsed – nädala jooksul kaheksa sadamat. Kariibi mere reiseid jagunevad kolme rühma: Lääne, Ida ja Lõuna (tuntud ka kui “*Deep Caribbean*”).

Ida-Kariibi kruisid: saavad alguse Floridast (Miami, Fort Lauderdale, Tampa ja Port Canaveral) ning külastatakse saari Barbados, Dominica, Martinique, Puerto Rico, St. Croix, St. Kitts, St. Maarten, St. Thomas, Bahama ja mitmed teised saared. Ida-Kariibi kruise armastavad inimesed, kellele meeldib sisseostude sooritamine, ekskursioonidel osalemine ja päikese käes lesimine.

Lääne-Kariibi kruisid: saavad alguse Floridast ning külastatakse järgmisi sadamaid: Calica, Mehhiko, Cozumel, Grand Gayman, British West Indies, Jamaica ja Playa del Carmen. Sobib klientidele, kellele meeldib kristallpuhas vesi, sukeldumine ja muud veesportialad.

Lõuna-Kariibi kruisid: algavad kas San Juanist või Puerto Ricost ning peatuvad järgmistes sadamates: Antigua, Aruba, Barbados, La Guaira, Guadeloupe, Martinique, Curacao, St. Lucia ja Granada. Need marsruudid sobivad inimestele, kes armastavad igal päeval olla uues sadamas. Ilm selles piirkonnas on võratu, väljaarvatud orkaanide perioodil alates augustist novembri algusesse.

**NB!** Kariibi merel on orkaanide aeg juunist novembrini!

#### *Alaska kruisid*

Kruisid Alaskasse on kasvanud just viimastel aastatel, osaliselt regiooni ilu tõttu ning kuna piirkonnas pakutakse laia valikut rannikuekskursioone. Alaska pakub kahte tüüpi kruisimarsruute: Inside Passage Route ja Glacier Route.

Indise Passage Route teeb peatusi tõusuveega liustike juures (Tracy Arm või Hubbard Glacier). Kõrghooaeg sellel marsruudil on mai keskpaigast kuni septembri lõpuni. Laeval

on terve reisi vältel vaade lumega kaetud mägedele. Sadamad on Juneau, Ketchikan, Skagway, Haines ning Kanadas Victoria ja Vancouver.

Kõikides nendes sadamates on võimalik ette võtta suurepäraseid ekskursioone. Mõned neist on loodusekspeditsiooni iseloomuga, et vaadata vaalasid, kotkaid, karusid ja teisi metsikuid loomi; helikopteritega üle liustike sõitmine; maitstva lõhe küpsetamine; rongisõidud kullapesemise paikadesse; jalgsimatkad, et vaadelda metsikut loodust ning kalastamine ja süstamatkad.

Glacier Route (Kahte tüüpi: Glacier Route Northbound ja Glacier Route Southbound) on tavaliselt "ühe-otsa" reis Vancouveri ja Anchorage vahel läbides selliseid sadamaid kui Seward, Sitka ja Valdez. Glacier Rout, mis järgib Alaska hoovust, kestab tavaliselt 7 päeva. Sageli on see marsruut kombineeritud 3-, 4-, 7-, või 10-päevaste maa/rongiekskursioonidega, et näha selliseid sisemaiseid paiku Alaskal nagu Denali Rahvuspark või Fairbanks ning vaadata Mt. McKinley't (Põhja-Ameerika kõrgeimat mäge - üle 6 000 meetri).

Kahjuks saavad esialgsed tõmbetegurid (isolatsioon ja üksindus), mis külastajaid Alaskasse meelitavad kahjustada ühe suurenevate turistide voogude poolt. Näiteks 1997. aastal külastas Alaskat 400 000 kruisireisijat. Kui kruisipaketti otsiv klient soovib marsruudil rohkem üksindust, siis võiks talle soovitada kruisi kaugele põhja, Pribiloffi saarte juurde või kruisi Beringi merel.

#### *Põhja-Euroopa/Vahemere kruisid*

Euroopas on kaks peamist kruisipiirkonda: Vahemeri ja Põhja-Euroopa/Skandinaavia. Mõlemad piirkonnad on hooajalised: Vahemere hooaeg algab aprilli alguses ja lõpeb oktoobris ning Põhja-Euroopa/Skandinaavia hooaeg kestab juunist augustini.

Põhja-Euroopa/Skandinaavia või Vahemere kruisid on suurepärase võimalus külastada paljusid Euroopa kõige ihaldusväärsemaid sihtkohti, mis asuvad Vahemere rannikul, Balti riike, Musta merd, Põhjamerd ja Norra fjorde. Sadamatest võiks nimetada Amsterdamit, Barcelonat, Kopenhaagenit, Genfi, Helsingit, Londonit, Monte Carlot, Nice'i, Oslost, St. Petersburgi, Stockholmi ja Veneetsiat.

Vahemere ida külg, eriti Aegea meri, on ilus kruisiregioon. Selles piirkonnas on palju väikeseid saari, mis on rikka ajaloopärandiga ning nad on üksteisele väga ligidal. Lisaks Kreeka saartele tehakse peatusi Kusadasis ja Epheuses, Izmiris ja Istanbulis (Türgi). Enamus selle piirkonna kruise teevad pikema peatuse Istanbulis ning lühemad peatused teistes paikades.

#### *Skandinaavia*

Norra North Cape'i maastik on võrreldav Alaska kruisidel nähtuga. Norra rannik on mägine ja sellel on sügavad fjordid.

Suurem osa North Cape'i kruisidest saavad alguse Hamburgist (Saksamaa) või Kopenhaagenist (Taani) ning suubuvad nii kaugele põhja kui Tromsosse, kus kesksuvel päike kunagi ei looju.

Mõned Skandinaavia kruiisid sõidavad Balti merel. Maastik on tunduvalt erinevam, mida võib näha North Cape'l – maastik on tasane, kuid sadamates on võimalik sooritada suurepäraseid sisseoste ning külastada linnu (St. Petersburg, Helsingi, Stockholm ja Kopenhaagen).

#### *Panama kanali kruiisid*

Panama kanali kruiisid on üldiselt pikema kestusega kui teised marsruudid, kestes 10 kuni 14 päeva. Taolised marsruudid saavad tavaliselt alguse Ft. Lauderdale'st (Florida) või San Juan'st (Puerto Rico) ning teevad ühe või kaks peatust Kariibi mere sadamates enne kui läbivad kanali ja suunduvad Acapulcosse (Mehhiko), Los Angelesse (California) või San Fransiscosse (California).

Reis läbi kanali kestab terve päeva, mille jooksul laeva tõstetakse, lastakse madalamale ning läbida tuleb mitmeid lukke. Laevad läbivad kanali omal jõul ning neid saadavad puksiirlaevad. Kanali ehitamisega alustati 1880. aastal ning kestis 34 aastat – valmis sai aastal 1914.

### **Kruiisi toode, kategooriad ja kestvus**

Punktist punkti sõitvatel aurulaevadel on siiani maailmas väike turg, kuid seda mõjutab väga tugevasti kruiiside turg. Kuna taoline teenus on vähenemas ning puhkekruiiside osatähtsus kasvamas, siis reisilaevad pakuvad üldiselt ainult kahte erinevat teenindusklassi ning sageli pakutakse vaid ühte klassi. Kruiisiliinid nimetavad seda "*World Class Service*". Kruiisitööstus rõhub toote kvaliteedile – kliendi ümmardamine, mugavused, unistuste täitumine jne.

*First Class* majutus asub tavaliselt laeva keskosas ning kõrgematel dekkidel. Kuna laev on kõige laiem keskelt, siis on selles kohas ka kõige suuremad ühiskondlikud ruumid ja puhkeruumid, mis sobivad *First Class* reisijatele.

*Tourist class* ja odavamad kajutid asuvad laeva ahtris ja madalamatel dekkidel. Mõlema klassi reisijad on teineteisest terve reisi vältel eraldatud ning omavahel ei kohtu laeval. Igal klassil on oma söögiruum, puhkeruumid, baarid ja deki alad.

Suur osa kruiisibroneeringutest tehakse laevadele, kus pakutakse laia valikut majutusest, kuid kus ei kasutata eraldi klassitähist. Sellistel laevadel on kõikidel reisijatel võimalik vabalt laevas ringi käia ning laeval ei eristata inimesi vastavalt klassile.

Tähtis on meeles pidada, et hinnad erinevatele majutustüüpidele sõltuvad kajuti asukohast, suurusest ning lisanduvatest mugavustest ja teenustest (rõdud, suurem vannituba ja eluruum). Üldiselt maksavad suuremad sviidi-tüüpi kajutid rohkem ning nad asuvad kõrgematel dekkidel ning laeva keskosas. Odavamad on need kajutid, mis asuvad laeva sisemuses (ei ole vaadet ookeanile), ning laeva tagaosas.

Kruiisid jaotatakse erinevatesse kategooriatesse sõltuvalt nende:

- Kestvusest (lühikruiis – 1-4-päevased; vahepealsed – 5-, 7-, 10- ja 11-päevased; pikamaakruiisid – 12 päeva ja kauem; ümbermaailma kruiisid – rohkem kui 100 päeva)

- Tüübist,
- Eelarvest.

### **Kruisilaevade tüübid ja eelarvekategooriad**

Super-mega laevad on suhteliselt uut tüüpi laevad kruisitööstuses. Laev kaalub üle 100 000 tonni ja võtab peale üle 2 600 reisija. Enamus neist pakub 7-päevast marsruuti Kariibi merel või Vahemerel ning need laevad on liiga suured, et läbida Panama kanalit.

Suurimad laevad selles klassis on:

- Royal Caribbean: Oasis of the Seas - 222 900 tonni
- Royal Caribbean: Liberty of the Seas - 160 000 tonni
- Cunard Line: Queen Mary 2 - 151 400 tonni

**Mega laevad** kaaluvad tavaliselt 70 000 – 100 000 tonni ning võtavad peale 1 600 kuni 2 600 reisijat. Taolised laevad kurseerivad Kariibi merel, Euroopas, Kanadas ja Alaskas.

**Suured laevad** kaaluvad 20 000 – 70 000 tonni ning võtavad peale 500 kuni 1 600 reisijat ning sellised laevad sõidavad üle terve maailma.

**Väikelaevad** kaaluvad vähem kui 20 000 tonni ning võtavad pardale vähem kui 500 reisijat. Sellistel laevadel pakutakse kõrgeima taseme teenindust ning need laevad käivad väiksemates sadamates.

Kruisilaevade ehituses on trend suuremate laevade ehitamise poole. Selline otsus põhineb turundusuuringutel, mis näitasid, et korduvreisijad ja esimest korda reisijad eelistavad suuri laevu. Ka kruisiliinidel on võimalik taoliste laevadega saavutada kuluefekt – mida suurem on laev, seda väiksemad on kulud inimese kohta (toit ja meelelahutus).

### **Spetsiaalkruisid**

**Seikluskruisid** maabuvad sellistes sadamates, kuhu suured laevad sisse ei pääse. Reisijatel on võimalik olla sihtkohtades loodusele väga lähedal ning sageli külastatakse paiku, kus puudub alaline elanikkond (nt: Alaska).

**Pargasekruisid** - sellised laevad sõidavad Euroopa jõgedel, sageli on taoline kruis seotud mingi spetsiaalse teemaga, mis seostub piirkonnaga, kus sõidetakse. Tuntuimad on Prantsusmaa jõgedel tehtavad pargasekruisid (Champagne, Bordeaux, Burgundy ja Loire org), Belgias ja Hollandis tulpide hooajal tehtavad kruisid ning marsruut mööda Thames'i Inglismaal.

Reis kestab tavaliselt üks nädal ja laev võtab peale 8- 18 reisijat. Majutus on väikestes kahestes tubades ning tubade peale võivad olla ühised vannitoad. Pargas võib kinni pidada kus ja millal tahes – klient peab ainult soovi avaldama. Sageli on pargasel jalgrattad, et reisijad saaksid sõita ringi maalilistel maastikel.

**Teemakruisid.** Erinevaid teemakruise on väga palju. Üks ülevaade on järgneval aadressil: <http://www.cruising.org/planyourcruise/guides/theme.cfm>.

### Kruiisi kategooriad vastavalt eelarvele

Kruiise jaotatakse erinevatesse kategooriatesse vastavalt keskmisele kulutusele ühe inimese kohta ühes päevas:

- Ultra-luksuslikud kruiisid – \*\*\*\*\*: 700\$ ja rohkem päev
- Luksuskruiisid - \*\*\*\*\*: 400-700 \$ päev
- *Premium*kruiisid - \*\*\*\*\*: 250-400 \$ päev
- Massturu kruiisid - \*\*\*: 100 – 250 \$ päev (mõnikord nimetatakse *Popular Priced*)
- *Budget*kruiisid - \*\*: alla 100\$ päev.

### Kruiisilaev kui kuurort

Kruiisilaev on kui isoleeritud kuurort. Kruiisi hind sisaldab transporti sadamast sadamasse, majutust, kõiki söögikordi, meelelahutust ning pardal toimuvaid tegevusi. Mõnikord sisaldab hind ka lennupiletit ja transfeeri lennujaama ja sadama vahel.

Laeva kajutid on kompaktsed ning sageli on toas kaks üksikut voodit, mida annab teha *queen* voodiks. Mõned uuematest laevadest pakuvad ka suuremaid kajuteid, kus on *king size* voodi.

Kajutis on kraanikauss, tualett ja dušširuum. Vannid on ainult kallimates sviitides. Enamus ookeanivaatega kajutitel on suured aknad või illuminaator (*porthole*) ning kallitel ookeanivaatega kajutitel võib olla ka erarõdu.

Kõikides laevades on kliimaseadmed ning enamuses kajutites on televiisorid ja raadiod. Pagasit hoitakse tavaliselt kajutis, seega oleks tark klienti hoiatada, et lühema kruiisi puhul võiks pagasit olla natuke vähem.

Toitlustamine erineb olenevalt laevast ja kruiisiliinist. Kruiisilaevad on kuulsad toidu hulga pärast, mida pakutakse ning paljud on kuulsad selle kvaliteedi tõttu. Väga väheste eranditega on toit juba paketi hinna sees.

Toidukorrad on laevades erinevad ning tavaliselt pakutakse päevas kuus või rohkem söögikorda. Esimene toidukord koosneb tavaliselt kohvist ja küpsetistest ning seda pakutakse varajastele ärkajatele kell 6.30.

1. hommikusöök on mitteametlik, reisijad jalutavad söögiruumi ning istuvad oma varasemalt määratud kohtadele (*designated early or late seating time*). Mõnel päeval võivad nad istuda sinna, kuhu nad tahavad ning seda kutsutakse avatud istumisega söömiseks (*open-seating dining*). Suurtel laevadel pakutakse hommikusööki *buffet* stiilis. Seda hommikusööki pakutakse ka hilisel hommikul ning muidugi võivad reisijad tellida hommikusöögi kajutisse;
2. keskhommiku *snack*'i pakutakse ookeanilaineritel;
3. lõunat serveeritakse söögiruumis kindlal ajal broneeritud laudades. Lõuna on *casual* ja informaalne, kuid ei tohi tulla päevitusriietes. Neile, kes ei soovi päevitusriideid ära vahetada pakutakse lõunat *buffet* lauas laeva teisel dekil;
4. pärastlõuna tee serveeritakse dekil ning sageli ka laeva salongis. Kohvi ja tee kõrvale pakutakse võileibu, kooke, küpsiseid, jäätist ja külmutatud jogurtit;
5. õhtusööki pakutakse kindlal ajal ning sellel kehtib eelnevalt määratud istumisplaan. Riieetus oleneb päevast ning kruiisiliinist. Enamus traditsioonilistest

puhkekruisidest mega ja suurtel laevadel peavad kinni kolme tüüpi riietumiskoodist.

- a. Formaalne/pooleldi formaalne – tume ülikond meestel ja pikad kleidid naistel;
  - b. Informaalne/*casual elegant* - meestele sportlik kuub (mõnedel ka lipsud) ning naistel kleit või pükskostüüm;
  - c. *Casual* – väga populaarne enamuses puhkekruisidel, meestel kaelusega sportsärk ja naistel igapäevane rõivas.
6. kesköine *buffet* – serveeritakse igal ööl vastavalt erinevale teemale. Kui pardal ei pakuta kesköist *buffet*, siis pakutakse *snack*'e basseinidekil.

Kliendile, kellele meeldib süüa, on kruis väga sobilik ning neile klientidele, kes soovivad oma kaalu jälgida, pakuvad enamasti liinidest kerget, lahjat ja tervislikku toitu.

### **Laeva meeskond, tegevused ja mugavused**

Laeva meeskonda nimetatakse *crew*. Eristatakse ohvitseri ja ülejäänud meeskonda, kellel on sarnased kohustused nagu neil, kes töötavad hotellis või kuurordis. Mõnedel kruisiliinidel on peapurser (*chief purses*), kes vastutab selle eest, et majutusteenus oleks tasemel ja hästi organiseeritud. Purseri büroos pakutakse panga- ja postiteenust, informatsiooni tolli ja immigratsiooni küsimustes.

Lisaks majutusele ja toitlustamisele pakuvad kõik kruisilaevad programmi organiseeritud tegevustest, mille üle valvavad kruisi direktor (*cruise director*) ja meelelahutusmeeskond.

Enamus kruisidirektoritest korraldab iga päev infotundi, milles tutvustatakse reisijatele atraktsioone, mis asuvad laevas. Lisaks talle annavad informatsiooni ning tegelevad korraldustööga sageli sadamate lektor (*port lecturer*), sisseostude juht/direktor (*shopping host/director*) ning kaldaekskursioonide juht (*shore excursion manager*). Nad tutvustavad kohalikke tavasid, ajalugu, peamisi vaatamisväärsusi ja annavad nõu sisseostude sooritamiseks. Kruisi lõpul antakse informatsiooni, kuidas lahkuda laevast ning millised on tolliprotseduurid viimasel päeval merel.

Päevased tegevused toimuvad hoolimata sellest, kas laev on merel terve päeva või osa sellest. Kliendid võivad sõrkida või jalutada dekkidel ning enamasti laevadel on võimlemisinstruktorid, kes aitavad inimestel “põletada” söödud kaloreid. Pakutakse tantsutunde, filme, bingot, golfitunde, basseinimänge ja suurt hulka muid tegevusi.

Lühikestel kruisidel peatub laev ühes sadamas vähem kui ühe päeva. Kaldaekskursioonide ajal saavad reisijad külastada kohalikke atraktsioone või käia ekskursioonidel. Ekskursioone korraldavad kohalikud reisikorraldajad ja neid müüakse läbi kaldaekskursioonide büroo.

Mõnedel kruisidel saavad kliendid juba eelnevalt endale osta ekskursioonid või ekskursioonide paketi – see võimaldab neil hästi oma aega planeerida ja teha mida nad tahavad.

Ekskursioone ei müüda läbi reisikonsultantide, kuid kliendid küsivad väga palju informatsiooni nende kohta, seega tuleb otsida võimalikult palju informatsiooni nende peatuste kohta.



Õhtused üritused ja tegevused on laeval väga populaarsed, kuna laev on tavaliselt merel kella 18.00-st 6.00-ni. Enamustes laevades on diskoteek, suur fuajee või balliruum tantsimiseks ning öised showd, kus esinevad professionaalsed lauljad, tantsijad, mustkunstnikud, komödiandid ja teised meelelahutajad. Üldiselt on õhtutel omad kindlad teemad. *Captain's Gala Dinner* on kõikide õhtute tipphetk. Paljudel laevadel on suur arv kasiinosid ja palju erinevaid ostuvõimalusi. Reisijad võivad vaadata filme oma kajutites või laeva kinos.

Võib-olla soovib mõni reisija lihtsalt raamatut lugeda raamatukogus, mängida kaarte või puhata oma kajutis. Kruiisi üks fenomen on see, et siin leidub tegevust peaaegu igaühele.

Enamus kruiisilaevadest pakub järgnevaid teenuseid ning seda ilma lisatasuta:

- satelliit-TV ja interaktiivne televisioon;
- terviseklubi ja treenimise võimalused – saun ja pesemisvõimalused;
- spaa võimalused: teavitada klienti sellest, et ta broneeriks endale varakult ajad, kuna merel oldavad päevad ja hilised pärastlõunad võivad juba varakult broneeritud olla;
- raamatukogud sadade raamatute ja videofilmidega;
- pesu pesemise võimalused;
- ilu- ja juuksurisalongid: teavitada klienti sellest, et ta peaks varakult broneerima;
- *duty-free shops*: avatud merel olles;
- laeva haigla: meeskond koosneb arstist ja õdedest;
- kasiino: *blackjack*, automaadid ja täringumängud.

### Kruiisi hind

Oluline on hoolikalt lugeda kruiisiliini poliitikat, mis on hinna sees ja mis tuleb eraldi osta. Tavaliselt on see eraldi välja toodud, kuid hinnad ja pisidetamid võivad muutuda. Nagu juba varasemalt mainitud, on majutus, toitlustus, meelelahutus ja paljud teised tegevused paketi hinna sees, mis teeb eelarve üle järelvalve pidamise kliendi jaoks lihtsaks.

Asjad, mis ei ole tavaliselt hinna sees, on alkohol, karastusjoogid, kaldaekskursioonid, jootrahad, sisseostud poodidest, spaa teenus, pesupesemise teenus ja keemiline puhastus. Sadamamaksud ja tasud on mõnikord hinnas sees ja mõnikord mitte. Kontrollida!

Reisijad peavad maksma kõikide tarbitud jookide eest laevas (alkohoolsed joogid, vein ja mittealkohoolsed joogid). Sageli kasutatakse laeval kaardisüsteemi ning klient maksab kõikide lisateenuste ja toodete eest kruiisi viimasel päeval.

Jootrahade poliitika on laevadel erinevad. Enamus kruiisiliinidest pakub näpunäiteid, kuidas käituda. Jootrahad ettekandjale, kajuti stjuuardile ja teistele antakse kruiisi lõpus. Baaripersonalile ja veiniserveerijatele antakse jootraha 15% arve maksmisel.

Laevapardale ei lubata loomi tuua. Erandiks võivad olla ookeani ületavad laevad, viimasel juhul nõutakse kaitsesüstide tegemist ja karantiini.

## LENNUTRANSPORT

### Lennuliinidele info saatmine ja teenuste koodid

Lennutranspordi broneerimisel kasutatakse mitmeid erinevaid koode: linnade, lennujaamade ja lennuliinide omi.

Reisikonsultandil on mitu võimalust, kuidas valida ja broneerida oma kliendile sobivat lendu, kuid kindlasti peab ta seda tegema järgnevalt (üks kahest variandist):

- 1) kontrollida lendudegraafikuid kasutades *OAG Flight Guide*, helista lennufirmasse, et kontrollida kohtade olemasolu ja broneeri lend. Lennuliini broneerimissüsteem annab broneerimisnumbri igale broneeringule. Kui edaspidi soovitakse teha marsruudis mingisuguseid muudatusi (kuupäev või lennu aja muutus), siis reisikonsultant helistab vedajale, esitab broneerimisnumbri ja muudatused saavad tehtud. Broneeringunumber jääb üldiselt ka siis muutmata.
- 2) kontrollida lennuinformatsiooni (aegu, olemasolu, sagedust jne) arvutibroneerimissüsteemidest (CRS – Galileo, Sabre või Apollo). Konsultant tutvustab kliendile võimalikke valikuid ja klient valib kõige sobilikuma välja. Konsultant broneerib kliendile koha koostades PNR'i (*Passenger Name Record*), mis koosneb ühest või mitmest broneeritud istekohast spetsiifilisel lennul, kõikide reisijate nimedest, kes reisist osa võtavad, reisija kontaktandmetest, broneeringu teinud büroo nimest ja muust vajalikust informatsioonist.

Konsultandi poolt kasutatavat arvutisüsteemi nimetatakse CRS (*Centra/Computerised Reservation System*), mille kaudu saab kontrollida lennuinformatsiooni: graafikuid, kohtade olemasolu ja teha reisijatele broneeringuid. Reisikonsultant loob lennubroneeringu, mida tuntakse kui *Passenger Name Record* (PNR) ning see edastatakse konkreetsele kandjale. PNR'i nimetatakse mõnikord ka broneeringu failiks (*booking files BF*).

Maailmas pakuvad mitmed rahvusvahelised ettevõtted GDS'i (*Global distribution Systems*) – Sabre, Galileo, Apollo, Worldspan ja Amadeus.

Need ettevõtted töötavad koostöös paljude lennuliinidega, mille lennuinformatsioonile pakutakse ligipääsu läbi CRS'i. Lisaks lennuinfole pakutakse võimalust saada informatsiooni ja broneerida majutust, autorenti, kruiise ja praamlaevade pileteid.

### Teenuste informatsioon PNR'I

Teenuste informatsiooni ala on osa PNR'st ning seda kasutatakse selleks, et anda edasi informatsiooni, mida lennuliin peab teadma: lapsreisija, eriline söök või et reisija on pime.

Reisikonsultant peab sisestama antud informatsiooni PNR'le teenuste informatsiooni väljale (nimetatakse *Special Service Request – SSR*) kasutades sobilikku koodi.

**Tabel 4.** Enimkasutatud spetsiaalteenuste koodid (SSR) ja nende tähendused

AVML	<i>Asian vegetarian meal</i>
BSCT	<i>Baby cot/basset</i>
BBML	<i>Baby meal</i>
BULK	<i>Bulky baggage</i>
BLND	<i>Blind passenger</i>

CBBG	<i>Cabin baggage (for which extra seating has been purchased) *</i> täpsustada selle suurus ja raskus
CHML	<i>Child meal</i>
DEPA	<i>Deportee (accompanied by an escort)</i>
DEPU	<i>Unaccompanied deportee</i>
DEAF	<i>Deaf passenger</i> *täpsustada, kas oskab lugeda huultelt
DBML	<i>Diabetic meal</i>
FQTV	<i>Frequent traveller information</i>
FRAG	<i>Fragile baggage</i> *täpsustada arv, kaal, suurus
MAAS	<i>Meet and assist (vanematele reisijatele)</i> *täpsustada detailid
NSSA	<i>No-smoking aisle seat request **</i>
NSSW	<i>No-smoking window seat request</i>
PETC	<i>Passenger travelling with a pet in cabin</i>
RQST	<i>Specific seat request</i> *istme numbri eelistus lisaks
SMSA	<i>Smoking aisle seat **</i>
SMSW	<i>Smoking window seat **</i>
LANG	<i>Language assistance required by passenger</i> *täpsustada räägitavad keeled
STCR	<i>Stretcher passenger</i>
SPML	<i>Special meal requestd</i> *täpsustada söögi tüüp
TWOV	<i>Passenger in transit without a visa</i>
UMNR	<i>Unaccompanied minor</i> (laps alla 12 aasta)
VGML	<i>Vegetarian meal requested</i>
WCHS	<i>Wheelchair required</i> (reisija ei suuda astmetest tõusta)
XBAG	<i>Excess baggage</i> *täpsustada arv, kaal ja suurus

\*\* paljud lennuliinid on suitsuvabad, seega ei pakuta sellist istumise võimalust.

Mitmed nendest koodidest nõuavad lisaselgitust, näiteks on vähe, kui kasutada koodi SPML (*special meal*) ilma kirjelduseta, millist tüüpi sööki reisija soovib.

Lisaks on võimalik kasutada üldist informatsioonikoodi (OTHS), kui on vaja mingeid muid soovide kirja panna, kui neile ei ole oma 4-tähelisest koodi. Selle koodi juures aga tuleb lisada kindlasti selgitavaid detaile.

### Erinevused automaatsete teadete tüüpides

Teateid on kahte tüüpi:

- 1) *Special Service Requests (SSR)* – 4-tähelised ning nendega soovitakse reisijale erilist teenust või vahendit. Taolise teatega antakse edasi soov erilisele söögile (VGML), vahendile (WCHS) või antakse teada, et laps reisib ilma saatjata (UMNR). SSR teade nõuab kinnitust lennuliinilt ning ka ettevalmistust;
- 2) *Other Service Information Messages (OSI)* – erineb eelmisest selle poolest, et siia võib kirjutada vabalt erinevat informatsiooni, mis võib lennufirmat huvitada selle kliendi kohta, aga ei nõua eraldi ettevalmistust või kinnitust. Näiteks, et reisija on VIP (nt: *commercially important person*, kuninglik reisija või mõni muu kuulus isik).

### Mitmesugused lühendid

Lennutransporditööstuses kasutatakse inglise keelt ning ka lühendid on inglisekeelsed, mis teeb soovide ja informatsiooni edastamise lihtsamaks ja efektiivsemaks.

Lühendite kasutamise traditsioon jätkub, kuigi juba pikemat aega ei pea suhtlema Teletype'ga, kuid neid lühendeid kasutatakse OSI väljadel.

**Tabel 5.** Kõige enam kasutatavad lühendid ning nende tähendused:

ADT	<i>Adult</i>
ACK	<i>Acknowledge</i>
ADV	<i>Advising</i>
AGT	<i>Agent, travel agent</i>
ALTRN	<i>Alternative</i>
ARR	<i>Arrive</i>
ASAP	<i>As soon as possible</i>
AUTH	<i>Authority, authorise, authorisation</i>
CHG	<i>Change</i>
CHD	<i>Child</i>
CFY	<i>Clarify</i>
CONX	<i>Connection, connecting</i>
DEP	<i>Depart, departs, departed, departure</i>
DAPO	<i>Do all possible</i>
FRAV	<i>First available</i>
INAD	<i>Inadmissible passenger</i>
INF	<i>Infant</i>
KK	<i>Confirm, confirmed</i>
NN	<i>Need</i>
NTBA	<i>Names to be advised</i>
NOSH	<i>No show</i>
ORIG	<i>Origin, originate, originating, originated</i>
PSGR or PAX	<i>Passenger(s)</i>
PNR	<i>Passenger name record</i>
RPT	<i>Repeat, repeated</i>
REQ	<i>Request, requested</i>
RESSASPO	<i>Reservation as soon as possible</i>
STVR	<i>Stopover</i>
TKNO	<i>Ticket number</i>
TRAV	<i>Travelling</i>
UM	<i>Unaccompanied minor</i>
VIP	<i>Very important person</i>
WL	<i>Waitlist</i>

Töötamine turismimajanduses nõuab konsultandile nii lennuliinide, linnade kui ka lennuväljade koodide väga head tundmist.

Lennuliinidel on 2-kohalised koodid need ning võivad sisaldada ka lisaks tähtedele numbreid (9Y – Air Kazakhstan)

Täieliku nimekirja lennuliinide koodidest leiab igakuiselt ilmuva *OAG Flight Guide*'st.

### **Pagas**

Pagasi transportimise, selle käitlemise ja reisijatele edastamise protseduurid ei ole rahvusvaheliselt standardiseeritud. Viis, kuidas pagasit käsitletakse, milliseid artikleid ei lubata lennukisse, kui mitu ühikut pagasit lennukisse lubatakse erinevad riigist riiki, lennuliinilt lennuliinile ning võivad olla erinevad rahvusvahelistel ja siseriiklikel lendudel.

Järgnev informatsioon kehtib lendude, kus tegutsevad IATA liikmeslennuliinid ja enamuse rahvusvahelistest kandjatest.

**Pagas (*baggage*).** IATA defineerib pagasit järgnevalt: “*Articles, effect, and other personal property of passengers destined to be worn or used by them, or necessary for their comfort or convenience during their journey*”.

**Kontrollitud pagas (*checked baggage*).** Kontrollitud pagas on see, mis on läbinud *check-in*’i ning mille vastu on reisija saanud kviitungi. Pagasit kaalutakse, see silditatakse ja viiakse lennukisse. Kui pagas on juba kontrollitud, siis reisi vältel reisija seda kätte ei saa. Pagasi silt kleebitakse reisi pileti külge ning seda kasutatakse saabumisel pagasi identifitseerimiseks.

Kontrollitud pagas peab sisaldama reisija nime, aadressi ja kontakttelefoni – selgelt märgitud pagasi peale ja sisse. Kuna silt võib välisküljelt kaduma minna, siis on hea kui pagasi sees oleks kontaktandmed veel kord.

**Kontrollimata pagas (*unchecked baggage*),** nimetatakse ka käsipagasiks – see jääb reisijaga ning seda hoitakse lennu ajal peakohal asuvates hoiulaegastes. Sobiliku pagasi võib panna ka istme alla.

Tavaliselt käsipagasit ei kaaluta, kuid see peab vastama kaalu ja mõõdu piirangutele – ülemõõdulised või pagas, mis kaalub üle 6 kg tuleb panna kontrollitava pagasi hulka.

**Lubatud pagas (*allowed baggage*)** tähendab pagasi hulka, mida reisijal lubatakse kaasa võtta tasuta. Tasuta käib nii kontrollitava kui ka käsipagasi kohta. Lastele kehtib pagasi lubatavus täies mahus ning ka imikutele ei panda piiranguid, kuid võib leida ka erandeid.

**Lisapagas (*excess baggage*)** tähendab pagasit, mis ületab lubatud tasuta pagasi piirangud kas kaalult või oma suuruselt. Täiendavale pagasi kehtestatakse lisatasu, mis on erinevatel kandjatel erinevad.

### **Tasuta pagas (*free baggage allowance*)**

Pagasi kontrollimisel kasutatakse kahte süsteemi: tükisüsteem (*the piece system*) ja kaalusüsteem (*the weight system*). Tavaliselt on marsruudi juures kirjas, kumba süsteemi kasutatakse ning reisijad peavad teadma, milliseid reegleid nad peavad järgima. Tasuta pagasi hulk on näidatud ka reisija piletil: lubatud kilod (20kg) või tükkide arv (2pc).

### **Kaalusüsteem**

Tavalised normid on järgmised:

- Esimene klass 40 kg;
- Äriklasse 30 kg;
- Säästuklass 20 kg.

NB! See on ainult üldine juhend, lennuliinid võivad need muutuda ning seda just esimese ja äriklasse reisijate jaoks.

### **Tükisüsteem**

Mõnel marsruudil põhinevad tasuta pagasi reeglid kottide arvul ja nende mõõtudel. Mõõdud saadakse liites pagasi pikkuse, laiuse ja kõrguse.

Tavalised normid on järgmised:

- Esimene ja äriklasse: 2 tüki; mõõt mitte üle 158 cm;
- Säästuklass: 2 tüki; ühe koti mõõtmed ei tohi ületada 158 cm ning mõlemate kottide mõõtmed ei tohi ületada 273 cm.

Lisaks tükisüsteemile määratletakse ka maksimumkaal: reisimisel Põhja-Ameerikas ei tohi ükski kott kaaluda üle 23 kg või 32 kg.

Näiteks on üheks pagasiühikuks magamiskott, seljakott jne.

### **Käsi pagas ehk kontrollimata pagas**

Lennuliini üks peamisi eesmärke on kindlustada kliendi kõrge turvalisus ja mugavus lennu ajal. *National Civil Aviation Authorities* ehk riiklikud lennundusinstituutsioonid töötavad selle nimel, et üle vaadata ja täiustada regulatsioone, mis on seotud käsi pagasiga.

Harvad on juhused, kus käsi pagasile ei ole kehtestatud limiite, seega soovitatakse kliendil kaasa võtta ainult need asjad, mida ta vajab lennu ajal.

Esimene klass (mõnel lennul ka äriklasse):

- 1 kott 23x35x55 cm või
- 1 rõivakott 20 cm paks (kui kokku murtud), pluss 1 portfelli või *laptop* arvuti;
- kokku kaal: 10 kg.

Säästuklass:

- 1 kott maksimummõõtudega 115 cm või
- 1 kott 23x35x55 cm
- kogukaal: 5 kg.

Kaasa võtta vaid vajalikke asju.

### **Spetsiaalhindad**

Spetsiaalhindu võidakse kohaldada erinevates tingimustes. Reisikonsultandi poolt oleks tark võtta kandjaga ühendust, kui klient soovib vedada spetsiifilisi asju: suurmõõtmeline, purunevad artiklid, loomad, suured muusikainstrumendid või suusa ja surfivarustus.

Eelpool mainitud asjade transportimisel võidakse küsida lisamaksu. Kõige tähtsam on see, et vedaja teaks seda juba ette ning et vedajale oleks antud spetsiifilised nõuanded, kuidas artikleid transportida ja kuidas nad pakitud peavad olema .

### **Loomad**

Koertele, kes saadavad pimedaid või kurte inimesi, ei kehtestata eraldi lisamaksu ning neid võib transportida lennukis koos omanikuga. Igal muul juhul peab loomi transportima spetsiaalsel alal. Väiksemate loomade transport on lubatud ka kabiinis. Kõik loomad peavad olema spetsiaalsetes korvides, puurides või konteinerites. Klient võib broneerida ja maksta ka lisaistme eest.

Saatjata loomad transportitakse transpordilennukitega väga range järelvalve all.

Enne lendu peavad olema tehtud kõik vajalikud vaktsineerimised ning loomal peavad olema vajalikud load. Mõnesse riiki saabumisel võidakse loom panna teatud ajaks karantiini (mõnikord isegi 9 kuuks), enne kui nad lubatakse oma peremehe juurde.

### **Spetsiaalartiklid**

Imikutega reisijad vajavad lisaks kotti, mis sisaldab imikusööki või on vaja kaasa võtta kandekott või lapsevanker. Invaliid võib vajada oma ratastooli. Taoliseid artikleid võib vedada tasuta ning väljaspool pagasipiirangut. Tavaliselt ühe imiku kohta üks kokkukäiv vanker.

### **Keelatud asjad**

Igal piletil on lehekülg, millel on üles loetletud asjad, mis on ohtlikud ning mida ei või tuua lennuki pardale: tulirelvad, muud relvad, laskemoon. Lisaks neile on hulk artikleid, mis võivad näida kahjutud, kuid mis võivad olla väga ohtlikud lennuki pardal ning mille pardale toomine on keelatud:

- tikud ja tulemasinad – võivad hõõrdudes süttida;
- põlevad vedelikud, kütus, värvid, lahustid, liim, põlevad gaasid (tulemasina täitja), kuna nad võivad lekkida ja põhjustada tulekahju;
- ilutulestikku;
- kodumajapidamise asju ja tööstuslikke tooteid: pleegitajaid, aerosoole, elavhõbedat ja lahusteid, mis sisaldavad ohtlikke toksilisi kemikaale.

### **Elektroonilised asjad**

Erinevad elektroonilised seadmed võivad segada lennuki süsteeme ja nende kasutamine on seadusega keelustatud.

Järgmiste asjade kasutamine lennuki pardal on sageli keelatud:

- raadiovastuvõtjad;
- mobiiltelefonid;
- mõned elektroonilised mänguasjad.

Mõningaid asju võib kasutada, kui *seat-belt signs* on kustunud:

- videokaamerad;
- CD ja minidiski mängijad (mõnel lennuliinil);
- Kassettimängija;
- Käes hoitavad arvutimängud;
- Raadiovastuvõtjad;
- *Laptop* arvutid (mõned lennuliinid keelavad kasutada CD-ROM'i)

Kliente peab hoiatama, et mitte pakkida elektroonilisi asju kontrollitavasse pagasisse.

### **Lennujaam ja lend**

Lennujaamad on pidevas muutuses, et pakkuda paremat teenust nii reisijatele kui ka külastajatele. Mitmete lennujaamadega linnad konkureerivad innukalt uute reisijate ja paremate liiklusvõimaluste nimel. Selleks, et kõita uusi lennuliine ja reisijaid, peavad lennujaamad parandama oma lennujaamehitisi ja transpordivalikuid.

Reisijate poolt kasutatavad lennuhinnad ei peegelda mitte ainult paindlikkuse taset, vaid ka võimalusi ja teenuseid, mis nende käsutuses on lennujaamas ja lennuki pardal.

### Teenuste klassid

Klient maksab erineva teenuse ja paindlikkuse eest. Reegel on lihtne, mida rohkem sa maksad, seda rohkem saad. Erinevad klassid on järgmised, alustades kõige paindlikumast ja kõige kallimast kuni kõige jäigema ja kõige odavamani:

**Esimene klass (*first class*)** - mõnikord nimetatakse ka *upper class* või *premier service* ning see on kõige kõrgema tasemega teenus lennukis. Esimese klassi pileti ostnud reisija võib muuta oma reisi aegu ja tagastada oma pileti millal iganes. Ta võib muuta vedajat ilma et peaks maksma trahvi. Esimese klassi reisijale pakutakse mitmeid lisateenuseid ja vahendeid enne lendu, lennu ajal ja ka pärast lendu.

Enne pardale asumist:

- Tasuta limusiiniteenus reisija kodust lennujaama
- Hiline *check-in* ja eraldi *check-in*'i laud, et vältida järjekorras seismise vajadust
- Privaatne ooteruum, kus pakutakse tasuta jooke ja sööke, TV ja ajalehed ning arvuti kasutamise võimalus + dušš.

Lennu ajal:

- Laiemad istmed, mõnikord voodi
- Isiklik pardateenindus, pöördumine nimepidi
- Vastuvõtt šampanjaga
- Lennu jooksul pakutud toidud ja joogid on väga kõrgekvaliteedilised
- Sööki pakutakse hiina portselanist nõudes ning hõbedast söögiriistadega
- Laiem valik meelelahutust
- Eelisõigus maabumisel

Pärast lendu:

- Pagasi kättesaamisel eelisõigus
- Duši kasutamise võimalus ning hotellitoa kasutamise võimalus, et ennast värskendada või rahulikult oodata kahe lennu vahel

**Ärikläss (*business class*)** – pakub sarnaseid teenuseid, kui esimene klass, kuid need ei ole nii luksuslikud. Pilet on väga paindlik: lennu kuupäevi saab muuta ja piletid on tagastatavad.

**Säästuklass (*economy class*)** – kuna eelmised kaks piletitüüpi on oma tingimustelt väga paindlikud (neid võib igal ajal tagastada ja muuta), siis lennufirmade jaoks nad eriti kindel sisetulekuallikas ei ole. Lennuliini kasumlikkus seisneb võimalikult paljudes müüdud säästuklassi piletites, mis ei ole tagastatavad. Lennukis on enamus istmeid just säästuklassis.

**Klasside tüübid.** Erinevad klasside tüübid on ühtemoodi esindatud nii *OAG Flight Guide*'s kui ka erinevates CRS süsteemides. Klasside tüübid ja numbrid on märgitud tähega. Esimene täht tähendab alati kõige kõrgemat teenuste klassi.



Vaata informatsiooni, mis on toodud alljärgneval joonisel: lennul New-York-London, lend number VS018 on viis klassi: "FSMBL", kus:

- F – on esimene klass
- S – säästuklass
- M, B, L – allahinnatud säästuklass

Validity	Days of	Flight	Stops
From To	Service Dep Arr	No. Acft. Class	
From NEW YORK NY USA (NYC)			
LONDON UK LON			
LCY-City LGW-Gatwick LHR-Heathrow STN-Stansted			
- -	1...56• 1000EWR 2130LHR	VS026 D10 JYBL◆	0
13JUL -	1234567 1830EWR *0625LGW	VS018 747 FSMBL	0
8AUG 30AUG	•••••7 2200JFK *0925LHR	VS010 744 JWYBL	0

Rahvusvaheliselt kasutatakse järgnevaid teenuste klasside koode:

**Class of service available on the flight**

When these codes are shown as small letters (e.g., fy) this indicates that an off-peak tariff is available.

- R** Supersonic
- P** First class premium
- F** First class
- A** First class discounted
- J** Business class premium
- C** Business class
- D** Business class discounted
- I** Business class discounted
- Z** Business class discounted
- W** Economy/coach premium
- S** Economy/coach
- Y** Economy/coach
- B** Economy/coach discounted
- H** Economy/coach discounted
- K** Economy/coach discounted
- L** Economy/coach discounted
- M** Economy/coach discounted
- Q** Economy/coach discounted
- T** Economy/coach discounted
- V** Economy/coach discounted
- X** Economy/coach discounted
- G** Conditional reservation
- U** Air shuttle (no reservation needed, seat guaranteed)
- E** Air shuttle (no reservation allowed)

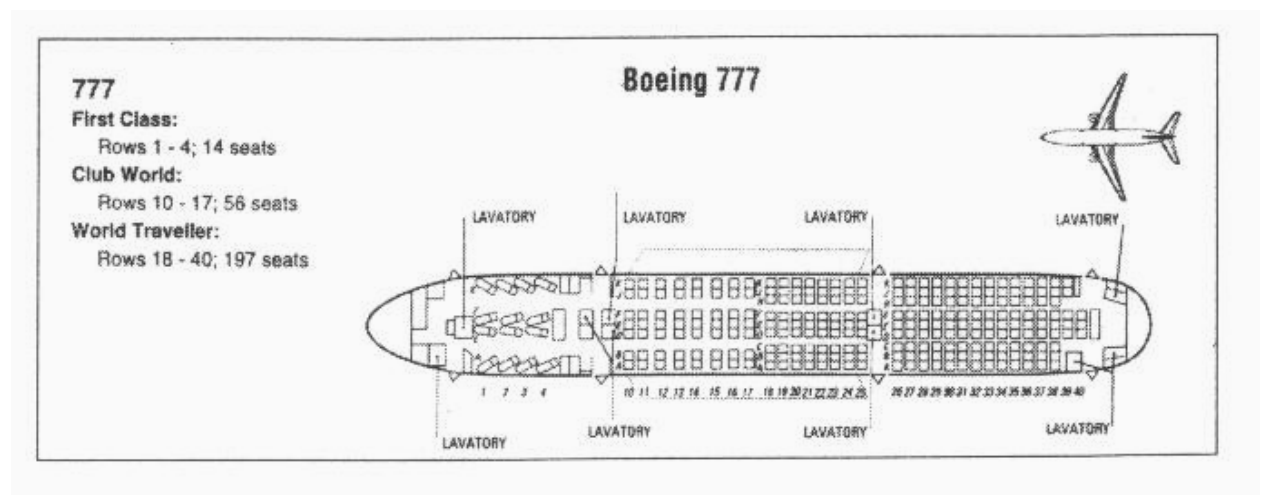
## Lennusisedes teenused

Olles juba lennuki pardal, osutatakse reisijale järgnevaid teenuseid vastavalt teenindusklassile:

- Reisijate pardale tulek ja istumine;
- Reisijate assisteerimine nende käsipagasi paigutamisel peakohal asuvasse panipaikadesse ja istmete alla;
- Kontrollitakse, kas kõik reisijad istuvad turvaliselt istmetes ning neile demonstreeritakse turvalisuse nõuandeid ja hädaolukorra protseduure;
- Ajalehtede jaotamine;
- Kõrvaklappide välja jagamine (pikamaareisidel);
- Menüü;
- Mänguasjad lastele;
- Värskendavad rätikud;
- Jookide välja jagamine;
- Toitlustamine ning lisajoogid, kohv, tee;
- Lennuaegne meelelahutus;
- *Duty-free* kaupade müük;
- Teine söögikord (pikamaalennul);
- Kuumad rätikud enne maandumist.

## Istmete paigutus

OAG's on olemas diagrammid, mis näitavad erinevate lennukite sisemust – iga diagramm kirjeldab istmete paigutust ning seda kutsutakse *seat configuration*.



Ühes lennukis võib olla kuni kolme erinevat tüüpi istmeid olenevalt teenusteklassidest. Äri ja esimese klassi istmed on tavaliselt suuremad, sügavamad ja mugavamad kui säästuklassis. Mõlemas kõrgemas klassis on pikamaareisidel võimalik istmeid muuta magamistoolideks või isegi vooditeks. Esimese klassi istmed on alati lennuki esiosas (mõnikord asuvad eraldi kõrgemal korrusel), kus on vaiksem reisida.

Säästuklassis on võimalik tellida erinevaid istmeid (aknaalune, vahekäigu iste).

## Peamised lennukite tüübid

Tähtis on teha vahet kitsa ja laia kerega lennukite (*narrow body and wide body*) vahel:

- Kui lennukikere on keskel läbi 10 jalga (3 meetrit) lai ning lennukis on ainult üks vahekäik, siis seda kutsutakse kitsa kerega lennukiks;
- Kui lennukikere on keskel läbi 16 jalga (5 meetrit) lai ja lennukis on kaks vahekäiku, siis see on laia kerega lennuk.

## Lennujaama formaalsused

Riigist lahkuvad reisijad saavad lennujaama ja teevad lahkumiste terminalis *check-in*'i. Paljudel suurtel lennujaamadel on rohkem kui üks terminal seega on oluline otsida vastav info ka oma kliendile.

Tavaliselt on terminalid nummerdatud. Näiteks Heathrow on üks suuremaid ja hõivatuimaid lennujaama maailmas ning sellel on neli erinevat terminali. Informatsiooni iga lennuliini *check-in*'i kohta leiad *OAG Flight Guide Supplement*'st.

## Lahkumisformaalsused

Saabudes õigesse terminali, läbivad kõik reisijad *check-in*'i formaalsused: kontrollitakse reisijate dokumente, pagasit ning asjakohane lennukupong vahetatakse loa vastu asuda lennukisse – seda nimetatakse "*boarding card*".

Peale *check-in*'i läbivad reisijad järgmised formaalsused: passikontroll ja turvalisuse kontroll. Immigratsiooniametnikud omakorda kontrollivad, et reisijatel oleksid kehtivad passid ja vajalikud viisad.

Peale kõikide formaalsuste läbimist saavad reisijad ootesaali, kus nad ootavad pardale minekut ning järgmine samm ongi "*boarding*". Reisijad peavad pardavärvast näitama passi ja pardakaarti.

## Transiitalad

Sageli saavad reisijad lennujaamadesse, mis ei ole nende lõplikud sihtkohad ning nad peavad ühendava lennuga edasi minema. Taolised reisijad ootavad spetsiaalselt selle jaoks kujundatud piirkonnas mida kutsutakse *transit area* või *transit lounge*.

Transiitalas ootavad reisijad ei pea läbima tolli ja immigratsiooniformaalsuseid ning nende pagas läheb otse lõppsihtkohta.

## Minimum Connecting Time (MCT)

MCT on minimaalne aeg mida reisija ja pagas vajab, et jõuda teisele lennule. Ühendusi on nelja tüüpi:

- Rahvusvahelised ühendused: kahe rahvusvahelise lennu vahel;
- Siseriiklikud ühendused: kahe siseriikliku lennu vahel;
- Rahvusvaheliselt siseriiklikule: saabutakse rahvusvaheliselt lennult ja suundutakse siseriiklikule lennule;
- Siseriiklikult rahvusvahelisele: eelmisele vastupidine.

Väga oluline arvestada, et klient kindlasti jõuaks oma järgmisele lennule õigeaegselt.

### **Saabumisjärgsed formaalsused**

Immigratsioon ja passikontroll – kõik saabuval reisijal kontrollitakse üle, et määrata, kas neil lubatakse riiki siseneda või ei. Kui vaja kontrollitakse ka tervisetõendeid (*International Vaccination Certificate*).

Pagasi kättesaamine – pagas saabub selle kättesaamise piirkonda. Rahvusvahelistel lendudel on pagasi kättesaamine peale immigratsiooni ja passikontrolli ning enne tolli.

Toll – peale pagasi kättesaamist peab reisija läbima tolli. Reisijal on võimalik valida kolm erinevat rada:

- *Red channel* - reisijal on kaupu või valuutat, mis vajavad deklareerimist;
- *Green channel* – reisija, kellel ei ole deklareerimist vajavad kaupu;
- *Blue channel* – reisides EU sees võidakse kasutada *blue channel*'t . Tolliametnikud jälgivad kõiki radasid ja teevad pistelisi kontrolle.

### **Rahvusvahelised lennutranspordi regulatsioonid**

#### **Varssavi konventsioon**

Varssavi konventsiooni eesmärk on määratleda kandja vastutus reisija ees. See valitsustevaheline kokkulepe katab lennuliinide vastutuse juhul, kui reisija sureb või saab vigastada ning juhul kui tema pagas või kaup kaob, saab kahjustada või hilineb.

Määratletud on piirangud, mille ulatuses vastutab kandja ning need on ära toodud reisija piletil. Reisija saab ennast lisaks veel ka kindlustada ostes reisikindlustuse.

#### **Chicago konventsioon ja ICAO**

Chicago konventsioon võeti vastu 1944. aastal ning see reguleerib rahvusvahelisi lende nii tehnilises kui ka ärilises mõttes (8 lennunduse õigust – 8 *Freedom of the Air*):

- Lendamine üle lepingujärgse riigi territooriumi (lennuteenused, toll, õhu reeglid, nakkuste levitamine jne);
- Lennuki riiklik kuuluvus;
- Dokumendid (sertifikaadid ja litsentsid jne)
- Rahvusvahelised standardid ja praktikad (ohtlike kaupade vedu);
- Finants- ja tehnilise assisteerimine

1947. aastal loodi alaline rahvusvaheline institutsioon *International Civil Aviation Organisation (ICAO)*. ICAO peakorter asub Monteralis, Kanadas ja ta on osa ÜRO'st. ICAO eesmärk on arendada rahvusvahelise lennunavigatsiooni printsiipe ja tehnikaid.

- Kindlustada rahvusvahelise tsiviillennunduse turvalisust ja jätkuvat kasvu;
- Edendada lennukite disainimise kunsti;
- Edendada lennuväljade, lennuradade ja lennunavigatsioonivahendite arengut;
- Tulla vastu inimeste vajadusele osta turvalisemat, regulaarset, efektiivset ja säästlikku lennutransporti;
- Välistada majanduslikku raiskamist mida toob endaga kaasa põhjuseta konkurents;
- Kindlustada lepingujärgsete riikide õiguste respektiivset, vältida lepingujärgsete riikide diskrimineerimist;
- Edendada lendude turvalisust ja rahvusvahelise tsiviilaeronautika kõiki aspekte.

Konventsioon tõmbab piirjoone graafikujärgsete ja mittegraafikujärgsete teenuste vahele:

- 1) graafikujärgsed (*scheduled*) rahvusvahelised lennuteenused võivad toimuda kokkuleppe alusel kahe riigi vahel. Lepingut tuntakse kahepoolse kokkuleppena (*bilateral agreement*);
- 2) mittegraafikujärgne (*non-scheduled*) - iga riik võib kehtestada omad regulatsioonid ja tingimused.

### **Kahepoolsed lepped (*bilateral agreements*)**

Nende lepingutega kujundab iga riik oma graafikujärgse lennuteenuse. Kokkulepe täpsustab määratud kandja õigused selles riigis. Näiteks võib välismaisel kandjal olla keelatud importida varuosi ja pakkuda maksusoodustusega kaupu, kuid tollis deklareerituna võib ta neid omada oma lennuki hooldeks.

Kahepoolsete lepete kõige tähtsam osa puudutab kindlaid linnu, kus lennuliine teenindatakse. Kõige tihedamad lennuliinid on üleatlandi toimuvatel rahvusvahelistel lendudel.

### **Lennutööstus**

Koostööd teevad 4 gruppi:

1. varustuse tootjad – 2 suurt suurte lennukite tootjat Boeing ja Airbus Industries, mootorid General Electrics, Rolls Royce
2. lennujaamad – kuuluvad riigile või kohalikule omavalitsusele

Lennujaam koosneb erinevatest osadest:

- reisijate terminal (*passenger terminal*)
- tolli- ja immigratsioonipunktid (*customs and immigration facilities*)
- kontrolltorn (*control tower*)
- lennukiangaarid (*hangars*)
- lennurajad (*runaway*)
- ruleerimisrajad (*taxiways*)
- parkimistaskud (*parking lots*)
- laadimise ala (*loading apron*) – tunnel

3. lennunavigatsiooni ja liikluskontrolli teenused

Ülesanne on juhatada lennukid lennuväljale, andes teada tingimused. Tornide vahel on maailma piirkonnad ära jagatud.

4. lennuliinid

- graafikujärgsed
- mittegraafikujärgsed ehk tšarter
- lennutakso – 4-8 kohta, kasutavad ärireisijad

**Tšarter** – lennuliin ja tellija lepivad kokku, et tellija ostab ära 100%. Koormustegur (=täituvustegur) on 95%, graafikujärgsel ca 50% (norm on ca 60%). Sageli jagavad mitu reisibürood näiteks ühte lennukit.

**Flag carrier** – nõ lipukandja, see on lennuliini esinduslennuk.

### **Teekond**

Teekond koosneb tervest marsruudist ning sisaldab piletit või gruppi ühendatud pileteid (*conjunction tickets*).

Teekond koosneb järgnevatest punktidest:

1. **Alg/lähtepunkt** (*origin*) – stardipunkt, esimene piletiarvestuse punkt marsruudil. Samuti on see tavaliselt reisi algusriigiks.
2. **Sihtkoht** (*destination*) – teekonna lõplik peatumispaik, lõpppunkt
3. **Vahepunktid** (*intermediate points*) – teekonnal läbitavad punktid, kutsutakse ka transiitpunktideks ning jagatakse järgnevalt:
  - Vahepealse peatusega punktid (*intermediate stopoverpoints*) – punkt, kus reisija katkestab oma teekonna ning edasine lend ei toimu 24 tunni jooksul. *Stopover* on planeeritud eelnevalt ning sellega on arvestatud ka reisija piletitel
  - Vahepealse peatuseta punktid (*intermediate no stopover points*) – punktid, kuhu reisija saabub ja lahkub 24 tunni jooksul. Seda nimetatakse ja tuntakse ka *transfer connection* või *connecting point*.

**One Way Trip** – alguspunkt ja lõppsihtkoht asuvad erinevates riikides - punktist A punkti B

**Round trip** – teekond, mis läbitakse täielikult lennukiga ühest punktist teise ning saabutakse alguspunkti tagasi. Punktist A -> (nim. *Outbound* osa piletit/reisist) punkti B -> (nim. *Inbound* osa reisist) tagasi punkti A

RT koosneb kahest hinnakomponendist – *outbound* ja *inbound*. Alguspunkt ja sihtkoht on samad ning *outbound* ja *inbound* hinnakomponendid on võrdsed.

**Circle trip** – algab ja lõpeb samas punktis, kuid sisaldab mitut hinnakomponenti (*outbound* ja *inbound* hinnad ei ole võrdsed).

**Open jaw trip** – kõik sektorid ei ole kaetud lennutranspordiga – nt A lennuk, B auto, C...

### Lennubroneeringuga seotud mõisted

- *Itinerary* – lennumarsruudi kirjeldus
- *Stopover* – üle 24 h peatus transiitlinnas teel sihtpunkti
- *Transit* – kuni 24 h peatus lennukivahetuseks transiitlinnas teel sihtpunkti
- *Sunday rule* – sihtpunktis peab viibima vähemalt ühe laupäeva öö vastu pühapäeva (enamasti soodushinna eeltingimuseks)
- *ADVP* – advanced purchase (kohustuslik pileti eest tasumine teatud arve päevi enne väljasõitu)
- *Rebooking* – lennu kuupäeva või kellaaja muutmine (marsruut jääb samaks)
- *Rerouting* – lennumarsruudi muutmine
- *Reissue* – pileti ümbervormistamine vastavalt hinnareeglitele, kui soovitakse muuta lennumarsruuti ja/või lennukompaniid. Vana pilet võetakse ära ja kirjutatakse välja uus pilet.
- *Refund* – tagasimaks